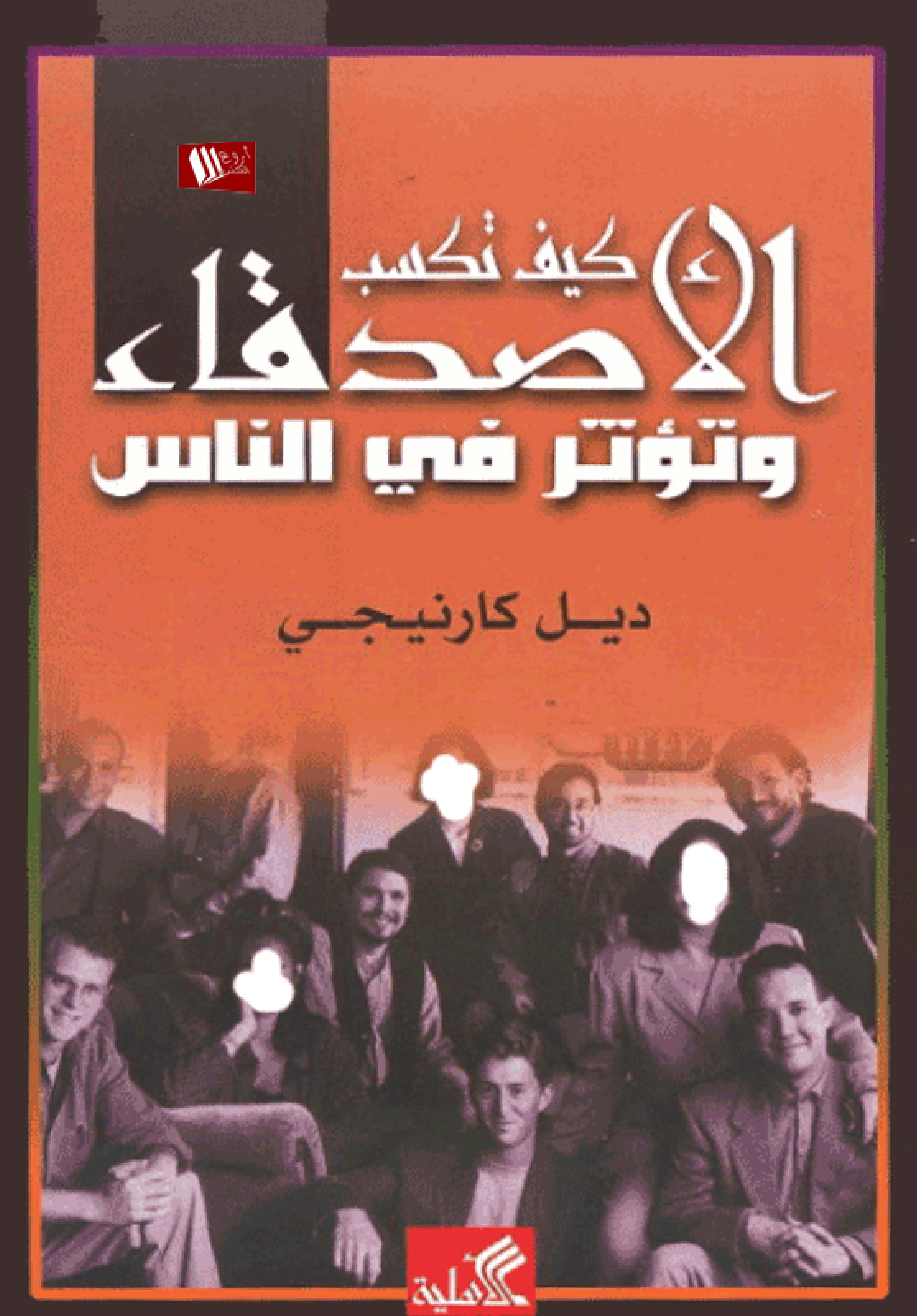

كيف تكسب
الأصدقاء
وتؤثر في الناس
ديل كارنيجي
الأهلية

كيف تكسب
الأصدقاء
وتؤثر في الناس



الأهلية للنشر والتوزيع

المملكة الأردنية الهاشمية ، عمّان
وسط البلد ، خلف مطعم القدس
هاتف ٤٦٣٨٦٨٨ ، فاكس ٤٦٥٧٤٤٥
ص .ب : ٧٧٧٢ عمان/ الأردن

كيف تكسب الأصدقاء
وتؤثر في الناس

تأليف : ديل كارنيجي
ترجمة : د . خليل البدوي

الطبعة العربيّة الأولى ، ٢٠٠١

تصميم الغلاف : المجموعة الطباعية/ بيروت

الصف الضوئي : **الوسام للخدمات المطبعيّة ، عمّان ، هاتف ٤٦٥٧٨٦٩**

كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس

ديل كارنيجي



موضوعات الكتاب



تقديـم

أقصر طريق للتفوق

بقلم: لودل توماس

احتشد ألفان وخمسمائة رجل وامرأة في قاعة الرقص الكبيرة بفندق بنسلفانيا في نيويورك في الساعة السابعة والنصف من إحدى ليالي الشتاء الباردة، ورغم امتلاء كل المقاعد إلا أن الجمهور أخذ بالتدفق حتى الساعة الثامنة مساء.. حتى اكتظ المكان بالواقفين أيضاً.

وقف مئات الناس لمدة ساعة ونصف في تلك الليلة ليشاهدوا. ولكن ماذا يشاهدوا؟ هل هو عرض أزياء؟ هل هو سباق للدراجات مدته ستة أيام؟ أم أن الممثل كلارك جيبل سيظهر بوسامته لهم شخصياً..؟ كلا.. لا هذا.. ولا ذاك..

إن إعلاناً بالجريدة ملأ صفحة بأكملها ظهر تحت عنوان: "ضاعف دخلك. تعلم الكلام المؤثر. استعد للزعامة".

نعم.. ظهر الإعلان هذا في صفحة كاملة في أكثر الصحف المسائية المحافظة على المدينة.

وقد لا تصدق إذا قلت لك أن الذين استجابوا لهذا الإعلان هم الطبقة العالية اقتصادياً من تنفيذيين وموظفين وحرفيين الذين تتراوح دخولهم بين ألفي دولار وخمسين ألف دولار سنوياً.

جاء كل هؤلاء لمتابعة دورة يقوم بتدريسها معهد ديل كارنيجي موضوعها.. "الحديث المؤثر والرجال المؤثرون في الأعمال" وعن العلاقات الإنسانية.

بقي أن أذكر لكم أن هذه الدورة تقام موسمياً على مدى الأربع والعشرين عاماً الماضية.

ولا ننسى أنه خلال هذه المدة يتم تدريب أكثر من خمسة عشر ألف رجل من رجال الأعمال والمحترفين على يد ديل كارنيجي.

كما تم تدريب العديد من الهيئات والشركات كشركة وستنج هاوس للكهربائيات والتصنيع وشركة ماكجرو - هيل للنشر وشركة بروكلين المتحدة للغاز وغرفة بروكلين التجارية والمعهد الأمريكي لمهندسي الكهرباء وشركة نيويورك للهاتف على يد كارنيجي والذي أجرى التدريب في مكاتب هذه الهيئات والشركات.

طُرح سؤال: ماذا يريد أن يدرس الأشخاص من البالغون؟ وقد قامت جامعة شيكاغو والهيئة الأمريكية لتعليم الكبار ومدارس جمعية الشبان المسيحيين بالإجابة على هذا السؤال من خلال دراسة تكلفت حوالي خمسة وعشرين ألف دولار.. واستمرت عامين كاملين.

وقد كشفت هذه الدراسة عن أن اهتمام البالغين الأساسي هو الصحة، ورغبتهم تعلم التناغم بينهم وبين الآخرين والتاثيرات فيهم. إنهم يريدون ما يمكّنهم من استخدام مقترحات (خاصة) في أعمالهم واتصالاتهم الاجتماعية.. وعندما أرادوا أن يضعوا خطة للدروس لم يجدوا كتاب دراسي واحد ليستعينوا به لمساعدة الناس على حل مشاكلهم اليومية في علاقاتهم الإنسانية.

بينما وجدوا أثناء بحثهم مجلدات علمية تبحث في مختلف مناحي العلوم في الرياضيات اليونانية واللاتينية والرياضة البحتة وهي مجلدات لا تخدم الشخص العادي.. وهنا برزت الحاجة لحصول الفرد على المعرفة لسد حاجته الحقيقية وترشده وتساعده في علاقاته الإنسانية..

وهكذا وقف ثمانية عشر رجلاً أمام الميكروفون في القاعة الكبرى في فندق بنسلفانيا ليحكي كل منهم قصته.. قد منح كل واحد منهم خمس وسبعون ثانية فقط للحديث.. كان المتحدثون من رجال الأعمال الأمريكيين: مدير تنفيذي للعديد من المتاجر، خباز، رئيس نقابة، اثنان من رجال البنوك، بائع شاحنات، بائع مواد كيميائية، رجل تأمين، سكرتير جمعية مُصنّعي الطوب، محاسب، طبيب أسنان، مهندس، بائع ويسكي، أحد رجال الدين المسيحي، صيدلي، محامي.

إن القدرة على الكلام طريق مختصر للتميز، إنها تضع الإنسان في دائرة الضوء، ترفعه إلى أعلى فوق الجماهير.

إن مهنة ديل كارنيجي هي مثال مدهش لما يمكن أن يحققه إنسان عندما تأتيه فكرة ما ويلهبه الحماس.

لقد ولد في مزرعة في ميسوري التي تبعد عشرة أميال عن السكك الحديدية.. ورغم أنه لم يرَ سيارة تسير في الشارع حتى بلوغه الثانية عشرة إلا أنه الآن وهو في السادسة والأربعين أصبح كثير الترحال من مكان إلى مكان ومن بلد لآخر.. كان صبياً يعمل في إحدى المزارع لقطف الثمار لقاء أجر قدره خمسة سنتات في الساعة.. وهو الآن يستلم دولاراً واحداً في الدقيقة الواحدة لتدريب التنفيذيين في المؤسسات الكبرى على فن التعبير عن الذات. عمل راعياً للبقر.. وكان يسوق الماشية ويختم العجول إلا أنه ذهب إلى لندن ليقدم مهاراته تحت رعاية صاحب السمو الملكي أمير ويلز.

نعم.. هذا الصبي الذي كان فاشلاً عندما يحاول الكلام أصبح الآن مديراً شخصياً لي.. إنني أعترف أن نجاحي الشخصي يعود للتدريب على يد ديل كارنيجي لم يكن الحظ مواتياً لكارنيجي الذي كان يناضل من أجل التعلّم.. فها هي المزرعة القديمة التي تقع في شمال غرب نهر الميسوري تتعرض لفيضان النهر الذي يدمرها

عاماً بعد عام.. الحبوب تغرق.. والقش يجتاح المزرعة.. حتى الخنازير لقيت مصرعها بسبب مرض الكوليرا.. ولقي سوق البغال والماشية كساداً لم يُعهد من قبل.

وهاهو البنك يهدد بوقف فك الرهن.. وبيعت المزرعة لفك الرهن.. واشترت عائلة كارنيجي مزرعة أخرى بالقرب من كلية المعلمين الحكوميين في دار نزيورج في ميسوري وأقام كارنيجي في المزرعة وكان يمتطي حصانه للذهاب إلى الكلية كل يوم.. كان هذا الشاب الطموح يحلب الأبقار.. يقطع الخشب.. يطعم الخنازير الجيرسي الحمراء التي يقوم والده بتربيتها في المنزل للحصول على سلالة أصيلة منها. ومع كل هذا وذاك لابد أن نعرف أنه كان يدرس اللاتينية على ضوء مصباح يعمل على الغاز.. وبعد أن ينتهي من دراسته الليلية يدخل سريره بعد منتصف الليل ويضبط جرس المنبه على الساعة الثالثة.. ليستيقظ للعناية بصغار الخنازير.. وكان هذا دأبه كل يوم..

كان كارنيجي واحداً من أصل ستمائة طالب وأحد ستة طلاب لا يستطيعون الإقامة في المدينة.. كان خجولاً من فقره.. من سرواله القصير جداً ومعطفه الضيق الرثّ وكم حاول أن يناظر الطلاب في الألعاب الرياضية أو المناظرات أو الخطابة إلا أن حماسه واستعداده يقل ويلاقي الهزيمة والفشل حتى إذا جرب ذلك مع نفسه وهو على حصانه.. أو عند عمله المتشعب.. لدرجة أنه فكر عدة مرات بالانتحار.

إلا أن حماس هذا الشاب الذي لم يتجاوز الثامنة عشرة آنذاك بدأ يثمر وأخذ يفوز في كل مباراة للخطابة في الكلية.. ولطالما درّب كارنيجي الطلبة الآخرون الذين طلبوا منه المساعدة بتدريبهم وقد فازوا أيضاً.

وعندما تخرج كارنيجي من الكلية بدأ ببيع سلسلة من المحاضرات بالمراسلة للعديد من مربي الماشية في نبراسكا الغربية ويومنج الشرقية. إلا أنه لم ينجح بعمله هذا وشعر بالإحباط وشدة اليأس إلى حدّ البكاء. وعندما فكر بالعودة إلى الكلية لم يستطع لظروفه المادية الصعبة لذا قرر السفر إلى أوماها والحصول على عمل هناك..

ولما لم يكن لديه نقود لشراء تذكرة سفر لذا سافر فوق قطار بضائع وهو يقوم بإطعام وسقاية الجياد البرية المحملة في عربتين من عربات القطار مقابل انتقاله.

في جنوب أوماها عمل كبائع للحم الخنزير المدخن والصابون ودهن الخنزير لحساب أرمور وشركاه.

قرأ كتباً عن فن البيع، ركب الجياد الأمريكية غير المدرّبة ولعب البوكر مع الأمريكيين من الهنود الحمر.. وتعلم كيف يجمع المال.

والطريف أنه عندما لا يستطيع صاحب المتجر دفع ثمن لحم الخنزير المدخن الذي يطلبه نقداً فإن ديل كارنيجي يأخذ بدلاً عن الثمن دستة من الأحذية ويبيعها لرجال السكك الحديدية ثم يعطي الثمن لأرمور وشركاه. وكان كارنيجي عندما يستقل قطار البضائع فإنه يستغل توقفه في أي محطة لتفريغ شحنته ليذهب إلى المدينة ليقابل بعض التجار ويحصل على طلباتهم.. لقد اشترى ديل كارنيجي أرضاً غير منتجة لكنه خلال عامين دفع بها إلى المرتبة الأولى. وعندما عرض على أرمور وشركاه ترقيته قالوا له:

"إنك حققت ما بدا غير ممكن".

ولكنه سرعان ما رفض الترقية واستقال ليذهب إلى نيويورك. درّس كارنيجي في الأكاديمية الأمريكية للفنون الدرامية وكان أثناء تجوله في أنحاء المدينة يلعب دور الدكتور هارتلي في مسرحية (ببغاء السيرك) لكنه عاد إلى البيع ثانية تاركاً الشاحنات من أجل شركة سيارات باكارد موتور.

كان عمله اليومي شاقاً لم يتح له الوقت الكافي للدراسة وتأليف الكتب التي كان يطمح بتأليفها، لذا استقال من عمله وكرّس جهده ووقته للتأليف ليعول نفسه من مدخوله للدراسة في إحدى المدارس الليلية.

وقد شجع ديل مدارس جمعية الشبان المسيحيين - في نيويورك - أن يمنحوه فرصة إلقاء محاضرات في الخطابة لرجال الأعمال، لقاء دولارين في الليلة الواحدة لكنهم رفضوا دفع مثل هذا المبلغ. إلا أنهم خلال ثلاث سنوات كانوا يدفعون له ثلاثين دولاراً في الليلة الواحدة.

وسرعان ما أصبح ديل كارنيجي يطوف نيويورك وفيلادلفيا وبالتيمور ثم لندن وباريس.. وقد كان عنوان محاضراته (الخطابة والرجال المؤثرون في الأعمال) وهي الآن النص الرسمي لكل جمعيات الشبان المسيحيين الأمريكية وجمعية رجال البنوك الأمريكيين وجمعية رجال الائتمان الوطني، وامتدت دوراته في اثنين وعشرين كلية وفي جامعات نيويورك سيتي.

ويعلن ديل كارنيجي أن أي إنسان يمكنه التحدث عندما يغلي الغضب بداخله بقوله: "إنك لو لكمت أجهل إنسان على فكه وطرحته أرضاً سوف ينهض على قدميه ويتحدث بفصاحة وبشكل قاطع لدرجة تفوق وليام جينجز بريان في أيامه المزدهرة".

كما يقول:

"إن أي إنسان يمكنه الكلام على الملأ بصورة مقبولة لو توفرت لديه الثقة بالنفس وفكرة تغلي". ويقول:

إن طريقة تنمية الثقة بالنفس هي أن تفعل الشيء الذي تخاف أن تفعله وتترك خلفك تجارب ناجحة.

وكان يشجع أي رجل على الحديث قائلاً:

"لا تقلق إن المستمع متعاطف، فكلهم في نفس القارب.. وبالتدريب المستمر تنمو الشجاعة والثقة والحماس..".

ويقول البروفيسور وليام جيمس من جامعة هارفارد:

— تقديـم —

"إن الشخص العادي ينمي عشرة في المائة فقط من قدراته العقلية الكامنة".

إن ديـل كارنـيجي بمسـاعدته المذهـلة لـرجال وسـيدات الأعمـال فـي تطويـر إمكاناتهم الكامنة، أوجد أحد أهم الحركات الفاعلة لتعليم الكبار.



المقدمـة

لقد قامت دور النشر في أمريكا بطبع أكثر من خمسة ملايين كتاب في مختلف الاختصاصات خلال الخمس والثلاثين سنة الأخيرة وكان الكثير منها مملاً وفشل حالياً.

"الكثير" هل أنت قلت هذا؟

نعم فرئيس إحدى أكبر دور النشر في العالم اعترف لي أن شركته بعد خمس وسبعين سنة هدرت ما تنفقه من مال لسبعة كتب من كل ثماني تقوم بنشرها.

لماذا إذن أجازف بتأليف كتاب آخر؟ ولماذا ينبغي الاهتمام بقراءة الكتاب بعد تأليفه؟ هذان السؤالان الوجيهان سوف أجيب عليهما بدقة.

كيف ولماذا تم تأليف هذا الكتاب؟

سوف يضطرني ذلك إلى تكرار بعض الحقائق التي قرأتها لتوك في مقدمة للسيد دول توماس بعنوان "طريق مختصر للتفوق".

كنت أقوم بدورات تعليمية للمحترفين من الرجال والنساء منذ عام 1912 في نيويورك.

لقد قمت بدورات في الخطابة وهي دورات متخصصة للكبار، وهذه تحتاج إلى خبرة فعّالة كي يفكروا بأنفسهم ويعبروا عن أفكارهم بوضوح وفاعلية ولكني أدركت بمرور الوقت أن هؤلاء الكبار مع حاجتهم إلى التدريب في الخطابة والتدريب على الانسجام مع الناس في الأعمال اليومية والاتصالات الاجتماعية.

وأدركت أيضاً أنني في حاجة ماسة إلى مثل هذا التدريب. كم كانت الحاجة ماسة إلى كتاب مثل هذا بين يدي منذ عشرين سنة مضت.

ربما يكون التعامل مع الناس هو أكبر مشكلة يمكن أن تواجهها وبخاصة إذا كنت رجل أعمال.

نعم وذلك ضروري لو أنك ربة بيت أو مهندسة معمارية أو مهندس.

تم إجراء بحث منذ عدة سنوات مضت تحت رعاية مؤسسة كارنيجي للنهوض بالمدرّسين الذين اكتشفوا حقائق أكدتها الدراسات التي أجراها معهد كارنيجي للتكنولوجيا أن حوالي خمسة عشر بالمائة من النجاح المالي للإنسان يعود إلى معرفته الفنية، وخمسة وثمانين في المائة يعود إلى المهارة في الهندسة الإنسانية للشخصية، والقدرة على قيادة الناس.

لقد قمت خلال عدة سنوات بدورات عدة في نادي المهندسين بفيلادلفيا، وفي فرع نيويورك للمعهد الأمريكي لمهندسي الإلكترونيات، وكان ما يزيد على ألف وخمسمائة مهندس قد مروا عبر فصولي الدراسية.

يستطيع المرء - على سبيل المثال - استئجار مهارات فنية في الهندسة والمحاسبة والفن المعماري، أو في أي حرفة أخرى بخمسة وعشرين دولاراً إلى خمسين دولاراً في الأسبوع على سبيل المثال، ولكن الإنسان الذي يمتلك معرفة فنية وقدرة على التعبير عن أفكاره والاضطلاع بالزعامة وإثارة الحماس بين الرجال ذلك هو الإنسان الذي يحصل على أعلى كسب مادي.

أخبر جون دي روكفلر ماثيوس براسن وهو في قمة نشاطه بأن:

"القدرة على التعامل مع الناس هو بمنزلة إمكان شراء سلعته مثل السكر أو البنّ".

قال جون دي:

"ولسوف أدفع أكثر من أجل تلك القدرة، أكثر من أي إنسان يستطيع أن يدفع على وجه الأرض".

قامت جامعة شيكاغو ومدارس جمعية الشبان المسيحية الأمريكية بإجراء دراسة لعامين - حول ما يريد الكبار دراسته، وتكلفت هذه الدراسة خمسة وعشرين ألف دولار أمريكي، وكان الجزء الأخير قد تم إجراؤه في مدينة ميرين في كونكتيكت. وقد تم إجراء لقاء مع كل الكبار في ميرين وطلب من كل منهم الإجابة على مائة وستة وخمسين سؤالاً مثل: ما العمل الذي تمارسه أو ما مهنتك؟ ما عملك؟ كيف تشغل وقت فراغك؟ ما دخلك؟ ما هي هوايتك؟ ما هي مشاكلك؟ ما هي المواد التي تهتم بها في دراستك اهتماماً زائداً؟ وهكذا كشفت الدراسة أن الصحة هي اهتمام الكبار الأول، ويأتي في المرتبة الثانية كيف تفهم الناس وتنسجم معهم، كيف تنقل خبرتك إلى الآخرين، وكيف تكسب الآخرين إلى طريقة تفكيرك؟

وقد قررت اللجنة القائمة على هذه الدراسة القيام بدورة دراسية مماثلة للكبار في ميرين، وبحثوا عن كتاب دراسي في هذا الخصوص. اتصلوا بمسؤول بارز عن تعليم الكبار وطلبوا منه أن يساعدهم على العثور على كتاب واحد يفي بهذا الغرض فأجاب:

"لا أعرف ما يريد أولئك، لكن الكتاب الذي يحتاجونه لم يتم تأليفه بعد". حيث أنه لا يوجد ذلك الكتاب. فقد حاولت تأليف كتاب لاستخدامه في دوراتي الدراسية الخاصة بي".

هاهو الكتاب بين يديك وأرجو أن يعجبك.. وأن يفي بالغرض الذي تحتاجه. لقد قرأت كل شيء أمكنني العثور عليه في هذا الخصوص.. قرأت كل شيء بداية من درورثي ديكس وسجلات محكمة الطلاق ومجلة الآباء، إلى البروفيسور أوفرستريت

والفريد أولد وويليام جيمس، كما كلّفت باحثاً ليقضي عاماً ونصف العام في مكتبات مختلفة ليقرأ كل شيء فاتني ويثابر على دراسة المجلات الضخمة المتخصصة في علم النفس والانكباب على قراءة المئات من مقالات المجلات ويبحث في ترجمات عديدة، ومحاولة معرفة كيفية تعامل العظماء من كل الأعمار مع الناس، وقرأنا حياة كل القادة العظماء من جوليوس إلى توماس أديسون.. حتى أننا قرأنا أكثر من مائة كتاب في سيرة حياة ثيودور روزفلت وحده وآلينا على أنفسنا على أن لا ندخر وقتاً ولا نفقات لنكتشف كل فكرة عملية يكون أي واحد قد استخدمها عبر الأعمار ليكسب الأصدقاء ويؤثر في الناس.

وقمت - شخصياً - بلقاء العديد من الناجحين مثل ماركوني فرانكلين دي روزفلت، أوين دي - يانج، كلارك جيبل، ماري بكفورد، مارتن جونسون، محاولاً اكتشاف الأسلوب الذي استخدموه في علاقاتهم الإنسانية.

وتوسعت هذه المعلومات إلى محاضرة تستغرق ساعة وثلاثين دقيقة كنت ألقيها كل موسم على الكبار لسنوات في دورات معهد كارنيجي في نيويورك. أعطيت الكبار الكتاب وحفزّتهم على اختباره في عملهم واتصالاتهم الاجتماعية ثم العودة للفصل الدراسي ليتحدث كل منهم عن تجربته والنتائج التي حققها كل منهم.

ومنذ سنوات بدأنا نخرج بمجموعة من القواعد تم طباعتها على بطاقة لا يزيد حجمها على بطاقة البريد. وفي الموسم التالي بطاقة أكبر ثم كرّاسة فسلسلة من الكتيبات واتسع كل منها في الحجم، والآن يأتي هذا الكتاب بعد خمس عشرة سنة من البحث والتجربة.

إن القواعد التي أرسيتها في هذا الكتاب ليست مجرد نظريات أو عمل تخميني وحسب، إنما طبقت هذه النظريات والأعمال والمبادئ حرفياً وشاهدت تطبيقها يؤثر ويطور حياة كثير من الناس.

حتى أن صاحب العمل غيّر فلسفة حياته وكانت مؤسسته متوهجة بالولاء والحماس الجديدين ونمت روح الفريق المتعاون بينهم بصورة جديدة، وكيف لا، وهناك رجلاً مع ثلاثمائة وأربعة عشر موظفاً انضم إلى تلك الدورات الدراسية ودرسوا المبادئ التي تمت مناقشتها في هذا الكتاب.

"عندما اعتدت المشي خلال مؤسستي، لم يقم أحد بتحيتي. كان الموظفون في الواقع ينظرون إلى الاتجاه الآخر عندما يرونني أقترب، لكنهم الآن أصدقائي، حتى حارس المبنى يناديني باسمي الأول".

عند كتابة هذا الفصل تلقيت خطاباً من أحد الألمان من المدرسة القديمة وهو من الأرستقراطيين، خدم أجداده أجياله كضباط محترفين في الجيش تحت قيادة أسرة هوهو نررلرني الحاكمة التي ينتسب إليها ملوك بروسيا وكان الخطاب قد كتبه وهو على ظهر باخرة تمخر عباب المحيط الأطلسي.. وفي هذا الخطاب أخبرني عن تطبيق تلك المبادئ.

رجل آخر من نيويورك وهو رجل كبير خريج جامعة هارفارد، ثري وصاحب أكبر مصنع للسجاد، كتب لي يقول:

"لقد تعلمت الكثير في خلال أربعة عشر أسبوعاً خلال نظام التدريب عن موضوع، "التأثير في الناس" وما تعلمته لم أتعلمه في الجامعة خلال أربع سنوات".

أما ما قاله البروفيسور وليام جيمس من هارفارد أمام ستمائة رجل في نادي بيل في نيويورك مساء الخميس في الثالث والعشرين من شهر فبراير عام 1933، فليس لي تعليق عليه.. أنا مجرد ناقل لهذا التصريح الذي قال فيه:

"بالمقارنة إلى ما ينبغي أن نكون فإننا فقط أنصاف مدركين، إذ أننا نستخدم جزءً صغيراً من مصادرنا العقلانية والجسمانية، إن الفرد منا يعيش إلى حد بعيد داخل أسوار حدوده يمتلك قوى من أنواع مختلفة كان عادة يخفق في تحقيقها".

إن تلك القوى التي "يخفق عادة في استخدامها" هو الغرض الوحيد من هذا الكتاب لمساعدتك في اكتشاف وتطوير الاستفادة عن طريق تلك المميزات النائمة التي لا نستخدمها.

قال الدكتور جون دي - هيبن، الرئيس السابق لجامعة برنستون: "التعليم هو القدرة على مجابهة مواقف الحياة".

ولو أنك بمرور الوقت فرغت من قراءة الفصول الثلاثة الأولى من هذا الكتاب، ولم تكن مؤهلاً بصورة أفضل لمجابهة مواقف الحياة، سأعتبر هذا الكتاب فاشلاً.

فهذا الكتاب ناجح بقدر اهتمامك به، لأن هيربرث سبنسر قال:

"الهدف الكبير من التعليم ليس المعرفة وإنما الفعل".

وهذا الكتاب كتاب فعل.

دعنا ندخل في صلب الموضوع.

ديل كارنيجي

الفصل الأول
الفنون الاساسية في معاملة الناس

إذا أردت جمع العسل، لا تركل الخلية :

بعد أسابيع من البحث شهدت مدينة نيويورك في السابع من شهر مايو 1931 مطاردة عنيفة ومثيرة مع قاتل مسلح بمسدسين - أصبح المجرم في موقف حرج بعد أن وقع في الفخ في شقة حبيبته في شارع ويست آند.

ضرب مائة وخمسون رجل شرطة ومخبر سري حصاراً على سطح الشقة وفتحوا فجوات في سطحها، وحاولوا إجباره على الخروج بكل السبل.. بالغاز المسيل للدموع.. ببنادقهم سريعة الطلقات..

ورغم مرور أكثر من ساعة على تبادل إطلاق الرصاص من مسدس كرولي وطقطقات المدافع الرشاشة لرجال الشرطة إلا أن كرولي بقي جالساً على مقعده الوثير.. لم يخف.. لم يرتعب.. ولم يهرب..

وشاهد معركة تبادل إطلاق النار عشر آلاف شخص وهم في حالة فزع. وعندما تم إلقاء القبض على كرولي أعلن مالروني مفتش الشرطة قائلاً:

"إن هذا المجرم كان من أخطر المجرمين الذين تمت مواجهتهم في تاريخ نيويورك. ولنتساءل: كيف كان كرولي ينظر إلى نفسه؟

فإنه أثناء قيام الشرطة بإطلاق الرصاص على شقته، كتب خطاباً بعنوان "إلى من يهمه الأمر" والدم يتدفق من جراحه تاركاً أثراً قرمزياً على الورق.

"تحت معطفي يوجد قلب مرهق، لكنه قلب طيب، قلب لا يلحق الأذى بأحد".

كرولي، قبل هذا بوقت قصير كان في حفل تقبيل في الطريق إلى لونج أيلاند، وفجأة سار رجل شرطة إلى السيارة الرابعة وقال:

"دعني أرى رخصة قيادتك".

سحب كرولي مسدسه دون أن ينبس بكلمة وأمطر رجل الشرطة بسيل من النيران، وعندما سقط الضابط وهو يُحتضر، قفز كرولي من السيارة وانتزع مسدس الضابط وأطلق رصاصة أخرى على الجثة المطروحة أرضاً. كان ذلك هو القاتل الذي قال: "تحت معطفي قلب مرهق، لكنه قلب طيب، لا يلحق الأذى بأحد".

كان كرولي محكوماً بالإعدام بالكرسي الكهربائي، وعندما وصل إلى مكان التنفيذ في سنج سنج، هل قال: هذا هو جزاء قتل الناس؟ لا. وإنما قال: "هذا هو ما لقيته لأجل الدفاع عن نفسي".

لم يلم كرولي نفسه. ونتساءل هل ذلك موقف غير عادي بين المجرمين؟ هل تظن ذلك! استمتع جيداً إلى هذا: "أمضيت أفضل سنوات حياتي، أمنح الناس السرور، وأساعدهم على أن يستمتعون بوقت طيب، لكن ما حصلت عليه هو الإساءة، وأن أصبح مطارداً من قبل الشرطة.

كان ذلك كلام آل كابوني. نعم، عدو شعب أمريكا الأول سابقاً، زعيم العصابة المنحوس الذي ألحق بشيكاغو الضرر الفادح.

آل كابوني لم يدن نفسه فقد اعتبر نفسه منقذاً للشعب ولكن لم يعرف قدره أحد لأن الناس أساءوا فهمه.

حتى داني دتس شولتز أسوأ الغادرين في نيويورك والذي سقط تحت رصاص الأشقياء أمثاله صرّح في لقاء صحفي: أنا صديق الشعب وحبيبه.. وقد صدّق نفسه أنه كذلك.

المجـرمون فـي سـنج سـنج.. هـؤلاء الأشـرار إنهـم بشـر مثـلي ومثـلك وهـم يـبررون سـلوكهم بسـرقة خـزانة بعـد تحطيمها أو سرعة ضغطهم على زناد مسدساتهم بأسباب واهية أو قد تكون منطقية لكنهم يوضحوا بإصرار بأنه لا ينبغي أن يُسجنوا إطلاقاً.

حتى الراحل جون واناميكر اعترف قائلاً:

"تعلمت منذ ثلاثين عاماً مضت أنه من الحماقة أن أوبِّخ لأني استطعت التغلب على الكثير من المتاعب.. تغلبت عليها بذكائي.. حقيقة أقولها أن الله لم يوزع هبة الذكاء بين الناس بالتساوي".

وهنا تحتم عليّ أن أبقى ثلث من الزمان كي أدرك حقيقة أن تسعة وتسعين في المائة من الناس لا ينتقد أحدهم نفسه إطلاقاً مهما كان مخطئاً.

لا جدوى من الانتقاد الذي يضع الإنسان في موضع المدافع عن نفسه لتبرير أفعاله ولأن الانتقاد يجرح كبريائه ويؤذي إحساسه.

في الجيش الألماني مثلاً، لا يدع الجندي يقدم شكواه مباشرة إذا حدث شيء بل عليه التروي حتى يهدأ.. وهو إن قدم شكواه مباشرة تتم معاقبته.

دعونا نستعرض إحدى الحقائق الشهيرة:

عندما خرج تيودور روزفلت من البيت الأبيض في سنة 1908، نصب تافت رئيساً، ثم ذهب إلى أفريقيا لاصطياد الأسود، وعندما عاد روزفلت انطلق وشجب ما فعله تافت بسبب مقاومته التجديد، وحاول ضماناً الترشيح لمدة رئاسية ثالثة لنفسه، فكوّن حزب بول موز وحجّم الحزب الجمهوري الأمريكي، وفي الانتخاب التالي فاز وليام هارد تافت والحزب الجمهوري بمقعدين فقط عن ولايتي همافيرمونت وأوتاه، وكانت هذه أسوأ هزيمة عرفها الحزب الجمهوري على الإطلاق.

وبصراحة، إن كل الانتقادات التي وجهها روزفلت لم تقنع تافت بخطئه بل جعلته يجادل أفعاله والدموع في عينيه ليقول: "لا أدري كيف كان يمكن أن أفعل خيراً مما قمت به".

ولنأخذ فضيحة تيبوت دوم للبترول التي جعلت الصحف ساخطة لسنوات عدة وهزت الأمة.. هل قلت الفضيحة؟ ها هي حقائقها:

عندما عهد إلى وزير الداخلية في وزارة هاردنج السيد البرت فول بالتعاقد بشأن الاحتياطات البترولية الحكومية في إلك هيل تيبوت والتي خصصت لاستخدام البحرية المستقبلي.

لقد سلم الوزير عقداً سخياً وبدون عروض تنافسية إلى صديقه إدوارد إل دوني مقابل قرضاً قيمته مائة مليون دولار.

وأمر الوزير جنود البحرية الأمريكية في المنطقة بإبعاد المنافسين عن آبارهم فهرع هؤلاء للمحكمة وكشفوا الغطاء عن هذه الفضيحة.

أتعلم أن هذه الفضيحة هددت بدمار الحزب الجمهوري ووضعت البرت فول خلف قضبان السجن بعد أن أدين وسيق إلى المذبح وتم صلبه

هربرت هوفر بعد سنوات وفي خطاب عام أوضح إلى أن موت الرئيس هاردنج كان سببه القلق الذهني الذي سببته خيانة صديقه فول.

مدام فول من جانبها بكت وأخذت تضرب وجهها بقبضتها وتصرح: "ماذا؟ إن زوجي فول لم يخن أحد مطلقاً وإنه لو ملئ هذا المنزل بالذهب لم يكن ليغري زوجي بارتكاب مثل هذا الخطأ.. هو نفسه الذي تمت خيانته".

دعنا ندرك أن الشخص الذي ننتقده ربما يبرر أفعاله وربما يديننا بالمقابل مثل تافت الذي يقول:

لا أدري كيف كان يمكنني أن أفعل خيراً مما قمت به". إبراهام لنكولون راقد يحتضر في غرفة نوم، في منزل متواضع أمام الشارع الذي يقع فيه مسرح فورد حيث أطلق عليه بوث الرصاص في صباح يوم السبت الخامس عشر من إبريل عام 1865.

قال وزير الحربية ستانتسون ولنكولن ممدد على السرير: "هنا يرقد أفضل قائد للرجال عرفه العالم".

لقد درست حياة لنكولن عشر سنوات بإسهاب وكرست ثلاث سنوات لكتابة وإعادة كتابة - عن شخصية لنكولن وخرجت بكتاب بعنوان: "لنكولن الذي لا يعرفه الناس".

لقد كان لنكولن يكتب خطابات وأشعاراً تسخر من الناس ويلقي بها في الطريق كي يعثر الناس على تلك الخطابات. أحدثت تلك الخطابات آثار الحنق لمدة طويلة. وحتى بعد أن أصبح لنكولن محامياً في سبرنج فيلد هاجم خصومه في الصحف.

لنكولن بعد أن أصبح محامياً في سبرنج فيلد، ألينوى، هاجم خصومه صراحة في الصحف وقد سخر في خريف عام 1842 من سياسي إيرلندي ميّال إلى العراك، يدعى جيمي شليدرز، هجاه لنكولن، من خلال خطاب تم نشره في صحيفة سبرنج فيلد ضجّت المدينة بالضحك واكتشف شيلدرز أن الذي كتب الخطاب هو لنكولن، فقفز على حصانه وانطلق إلى لنكولن وتحداه في مبارزة، لم يكن لنكولن يريدها، عارض المبارزة، ولكنه لم يستطع الفرار منها حتى لا يلوث سمعته، اختار المبارزة بالأسلحة، حيث أن لديه ذراعين طويلتين وقد تلقى دروساً في المبارزة، وفي اليوم المحدد. استعدوا للقتال حتى الموت، وفي الدقيقة الأخيرة قرر المؤيدون من الطرفين مقاطعة المباراة، وأوقفوا المبارزة.

كان هذا الحدث فارقاً في حياة لنكولن، فقد علمته هذه الحادثة درساً لا يقدر بثمن في فن التعامل مع الناس.

أثناء الحرب الأهلية نصّب لنكولن جنرالاً جديداً على جيش بوتوماك، كان كل من الجنرالات السابقين لهذا: ماكليلان، بوب، بيرنسايد، هوكو، ميد - أخطأوا خطأً فاحشاً مما جعل نصف الأمة تدين هؤلاء بوحشية بسبب نقص كفاءتهم، أما لنكولن فقد أقام سلاماً مع نفسه ومع الآخرين.

وكان يقول: "لا تدينوا كي لا تدانوا".

وعندما كثر الكلام بصورة جافة عن الجنوبيين أجاب لنكولن: "لا تنتقدوهم ! فهم كانوا تحت ظروف، قد نقع مثلهم تحت ظروف ماثلة". وهاك مثالاً:

عندما كانت معركة جتسبرج في أيامها الثلاثة الأولى من شهر يوليو عام 1863 وأثناء ليل اليوم الرابع بدأ (لي) في التقهقر جنوباً بينما غرقت العاصمة في المطر ووصل بوتوماك مع جيشه المهزوم، وجد أمامه نهراً مرتفعاً لا يمكن عبوره وجيش الاتحاد المنتصر خلفه وقع لي في فخ لم يستطع الإفلات منه، انتهز لنكولن الفرصة الذهبية وأمر ميد ألا يستدعي مجلس الحرب بل يباغت "لي" فوراً وتنتهي الحرب.

وطلب إضافة للتغراف الذي بعثه إلى ميد بإرسال رسولاً يطلب منه العمل فوراً. لكن ميد لم ينفذ أوامر لنكولن فاستدعى مجلس الحرب ورفض رفضاً قاطعاً مهاجمة لي.

وانحسر الماء في النهاية وهرب مع قواته تجاه بوتوماك. ثار لنكولن غاضباً في ابنه روبرت قائلاً: "يا إلهي ماذا يعني هذا؟ كانوا في متناول يدنا.. كان لابد أن يكونوا في قبضتنا. آه لو كنت هناك لألهبته بالسوط بنفسي".

وعندما جلس لنكولن كان مستاءً كتب إلى ميد هذا الخطاب:

عزيزي الجنرال:

لا أظن أنك تقدّر جسامة هروب لي، كان في متناول يدنا ولو أطبقنا عليه لانتهت الحرب، ولأضيف ذلك إلى نجاحاتنا الأخيرة، ولكن استمرت الحرب إلى أجل غير مسمى. إن لم يكن بمقدورك مهاجمة لي يوم الاثنين الماضي، فكيف تستطيع فعل ذلك في جنوب النهر، لا أتوقع منك الآن الكثير فقد كان بوسعك أن تناله بأقل من ثلثي القوة التي كانت بحوزتك. فرصتك في النجاح ضاعت، أنا حزين جداً من أجلك".

ميد لم يرَ الخطاب لأن لنكولن لم يرسله. لقد وُجد الخطاب بين أوراق لنكولن بعد موته.

لقد قال لنكولن لنفسه وهو يدس الخطاب بين أوراقه: "لو أرسلت هذا الخطاب لاستراحت مشاعري لكنه سيجعل ميد يبرر أفعاله وربما أدانني وسوف يثير في مشاعر قاسية ما تجعلني تلك المشاعر أحسّ بعدم صلاحيته كقائد وربما أضطر لإجباره على الاستقالة من الجيش.

يقول روزفلت: إنني كرئيس عندما تواجهني مشكلة معقدة أنظر إلى الخلف إلى لوحة ضخمة للنكولن معلقة على مكتبي في البيت الأبيض وأسأل: ماذا كان لنكولن يفعل لو كان مكاني؟ كيف كان سيحل هذه المشكلة؟

قال كونفوشيوس: "لا تشك من الثلج الذي على سطح جارك، وعتبة بابك مسدودة بالثلج".

عندما كنت شاباً وأردت أن أترك أثراً في الناس، كتبت بحمق خطاباً إلى ريتشارد هاردنج ديفيز كأديب ضخم في أمريكا. كنت أعد مقالاً عن المؤلفين، وسألت ديفيز عن طريقة في العمل، ولما كنت مشغولاً بأن أترك انطباعاً لدى ديفيز أنهيت ملحوظتي القصيرة بالكلمات: "تُستكتب ولا تقرأ".

لم يتضايق ديفيز، إنه ببساطة أعاده إليّ مع ملحوظة أسفله تقول: "سلوكك السيئ لم يكن إلا نتيجة لأخلاقك السيئة".

أقولها بصراحة أني أخطأت ولكني تضايقت جداً لدرجة أنني عندما قرأت عن موت ريتشارد هادرنج ديفيز بعد عشر سنوات كانت الإساءة راسخة في ذهني وأنا خجل من اعترافي.

تذكر وأنت تتعامل مع الناس أنك لا تتعامل مع مخلوقات منطقية، بل مع مخلوقات عاطفية، مخلوقات ممتلئة بالشر والكبرياء والغرور. والانتقاد شرارة ربما سببت انفجاراً في مخزن البارود.

الجنرال ليونارد وود، مثلاً انتقاده وحرمانه من الذهاب مع الجيش إلى فرنسا كانت لطمة لكبريائه عجّلت بموته.

توماس هاردي واحد من أعظم الروائيين الذين أثروا في الأدب الإنجليزي، الانتقاد الحاد هو الذي جعله يهجر الرواية إلى الأبد، وهو الذي ساق توماس تشاترتون - الشاعر البريطاني - إلى الانتحار.

بنيامين فرانكلين، عديم الفطنة والكياسة في شبابه، صار دبلوماسياً، وبارعاً في معاملة الناس، وتم تتوجيه سفيراً لأمريكا لدى فرنسا، أتعرف ما سر نجاحه؟ قال: "لن أتكلم عن أحد بسوء، سأذكر خير ما أعرفه عن الناس".

أي أحمق يمكن أن ينتقد ويدين ويشتكي، ومعظمهم يفعلون، ليكن المرء متفهماً ومتسامحاً، قال كارليل: "الرجل العظيم تظهر عظمته عن طريق معاملته لمن هم أقل منه".

بدلاً من إدانة الناس دعنا نحاول أن نفهمهم.. هذا مفيد جداً خير من الانتقاد وبالتالي فإنه يولد العاطفة والحب والتسامح.

"كي تفهم الجميع، سامح الكل".

وكما قال الدكتور جونسون: الله ذاته يا سيدي لا يُحاكم الإنسان إلا بعد موته" فلماذا نحاكمه نحن في حياته؟".

السر الكبير للتعامل مع الناس:

هناك طريقة واحدة تجبر أي شخص على أن يفعل أي شيء تريده. طبعاً هذه الطريقة ليست هي بتصويب المسدس إلى صدره، أو بتهديده بإطلاق الرصاص عليه.. وإن كان طفلاً فتستطيع أن تجعله يفعل ما تريده بالتهديد أو الضرب وكل هذه الطرق لها مضاعفات ومردودات غير مرغوب فيها.

هاهو دكتور فيينا الشهير سيجموند فرويد أعظم الأطباء النفسيين في القرن العشرين يقول: "إن كل شيء نفعله ينحدر من دافعين: الدافع الجنسي والرغبة في العظمة". أما البروفيسور الأمريكي جون ديوي فقد قال بصورة مختلفة: "إن أعمق دافع في طبيعة الإنسان هو الرغبة في أن يكون مهماً".

أنت عزيزي القارئ ماذا تريد؟

إن كل إنسان طبيعي يطمح بتلهف إلى:

1. الصحة وحفظ الحياة.
2. الغذاء.
3. النوم.
4. المال والأشياء التي يشتريها.
5. الحياة المستقبلية.
6. الاكتفاء الجنسي.
7. رفاهية أطفالنا.
8. الشعور بالأهمية.

لنكولن يقول في أحد خطاباته: "إن كل واحد منا يحب الثناء". أما وليام جيمس فقد قال: "إن أعمق مبدأ في طبيعة الإنسان هو اللهفة في أن يتم تقديره". إن الرغبة في الشعور بالأهمية هي الاختلافات الهامة بين الإنسان والحيوان.

عندما كنت صبياً أعمل في مزرعة في ميسوري كان والدي يربي أحد الخنازير الأمريكية الحمراء وسلالات الماشية بيضاء الوجه. وكناقد اعتدنا عرض خنازيرنا وماشيتنا في المهرجانات، فزنا بالجوائز الأولى عشرات المرات. قام والدي بتثبيت شرائط زرقاء على لوح من الموصلين الطويل. يمسك بطرفه وأمسكت أنا بالطرف الآخر.

لم تهتم الخنازير بالشرائط التي فازت بها، لكن والدي كان يهتم بها، إن تلك الجوائز أعطته شعوراً بالأهمية.

هاهو كاتب البقّال غير المنظم والفقير الذي درس بعض كتب القانون التي عثر عليها في قاع برميل النفايات. هل عرفته؟ إنه أبراهام لنكولن !!

يقول: إزبي. مالروني، مفتش شرطة سابق في نيويورك: "المجرم الشاب العادي اليوم مليء بالشعور بالأهمية، وأول طلب له بعد القبض عليه هو تلك السوابق البشعة التي جعلت منه بطلاً، التنبؤ غير المستحب لأخذ "الضربة الساخنة" من الكرسي الكهربائي يبدو بعيداً، طالما يمكنه التأمل في الأشخاص الذين يشبهون في صور باب روث، لاجارديا، أينشتاين، ليندبيرج، توسكانيني أو روزفلت".

لو أخبرتني كيف تشعر بأهميتك سأخبرك ماذا تكون أنت. ذلك يحدد صفتك.

إن جون دي وكفلر مثلاً حصل على الأهمية عندما أنفق ماله لإقامة مستشفى حديث في بكين بالصين للعناية بملايين الفقراء الذين لم يرهم ولم يروه. كما أن ديللنجر حصل على شعوره بالأهمية كونه قاطع طريق وقاتل ولص بنوك. وكان فخوراً عندما كان رجال الشرطة يطاردونه وقال: "أنا ديللنجر".

نعم كان فخوراً كونه عدو الشعب. وهو القائل: "لن ألحق بكم الأذى، ولكني أنا ديللنجر".

الفرق بين روكفلر وديللنجر هو كيفية حصول كل منهما على الشعور بالأهمية. حتى جورج واشنطن كان يحب أن ينادى بـ "أدميرال المحيط ونائب ملك الهند". حتى كاترين العظيمة رفضت فتح الخطابات التي لم تعنون بـ (صاحبة الجلالة الملكية) وصفحات التاريخ تذكر كيف انقضّت مسز لنكولن - في البيت البيض - على مسز جرانت وصاحت بها: "كيف تجرأين على الجلوس في حضرتي دون أن أدعوكِ للجلوس؟"

الكثير من المرضى ممن يعانون من أمراض عقلية في مستشفيات الولايات المتحدة يشكلون نسبة أكبر من كل الأمراض مجتمعة. إذا كنت فوق الخامسة عشر من عمرك وكنت تسكن بولاية نيويورك ربما تكون نزيل إحدى المصحات العقلية - بنسبة واحد إلى عشرين - وتمضي سبع سنوات على الأقل من حياتك هناك.

ما هو سبب الجنون؟

حقيقة إن نصف الأمراض العقلية يمكن تحديد أسبابها كالإصابة بالزهري الذي يدمر خلايا المخ والاضطرابات المخيّة بسبب الكحول والجروح.

إذن لماذا يصاب هؤلاء الناس بالجنون؟

طرحت هذا السؤال على مدير إحدى أهم مستشفياتنا للأمراض العقلية، وهو طبيب حائز على أوسمة الامتياز والجوائز التي نالها لبراعته في مهنته، أخبرني هذا الرجل صراحة أنه لا يعرف سبباً لإصابة الناس بالجنون، ولكنه قال: "إن كثيراً من الناس الذين يصابون بالجنون يجدون فيه الشعور بالأهمية التي حرموا منها في عالم الحقيقة، ثم حكى لي هذه القصة:

"لدي الآن مريضة، كان زواجها كارثة، تطلعت للحب والأطفال والمكانة الاجتماعية، إلا أن الحياة نسفت كل آمالها، وزوجها لم يحبها، رفض حتى تناول الطعام معها، وأجبرها على أن تقدم له وجباته في غرفته بالطابق العلوي، ل ميكن لها أطفال ولا مكانة اجتماعية، أصيبت بالجنون، وفي مخيلتها أنها طلقت زوجها واستردت اسمها كما كان قبل الزواج، وتعتقد الآن أنها تزوجت من أرستقراطي إنجليزي، وتصر على مناداتها ليدي سميث، أما بالنسبة للأطفال، فإنها تتخيل أن لها طفلاً جديداً تحصل عليه كل ليلة، كل مرة أزورها تقول: دكتور، كانلدي مولود الليلة الماضية".

يقول الطبيب: لو استطعت أن أبسط يدي وأشفيها من جنونها ما فعلت ذلك لأنها أكثر سعادة وهي في حالة الجنون".

إذا كان بعض الناس متعطشين للشعور بالأهمية لدرجة أنهم يصابون بالجنون للحصول عليها، فتخيل المعجزات التي يمكننا تحقيقها عن طريق إعطاء الناس الفهم لهذا الجانب.

هناك - على حد علمي - اثنان فقط في التاريخ تقاضى كل منهما راتباً قيمته مليون دولار سنوياً: وولتر كريسل وتشارلز سكواب.

لماذا دفع إندرو كارنيجي إلى سكواب مليون دولار سنوياً أو أكثر من ثلاثة آلاف دولار يومياً؟ هل لأن سكواب عبقري؟ لا. هل لأنه كان يعرف أكثر من الآخرين عن تصنيع الصلب؟ لا. أخبرني تشارلز سكواب نفسه بأن رجالاً كثيرين ممن يعملون لديه يعرفون أكثر منه.

يقول سكواب إنه كان يحصل على هذا الراتب لمقدرته على التعامل مع الناس: سألته عن كيفية قيامه بهذا. وهاهو السر دوّنه بنفسه، وهي كلمات كان ينبغي أن تصبّ في لوحات برونزية وعلق في كل منزل ومدرسة ومحل ومكتب، كلمات ينبغي

على الأطفال أن تظل عالقة بذاكرتهم بدلاً من إضاعة وقتهم في تصرفات الأفعال اللاتينية، أو كمية سقوط المطر سنوياً في البرازيل، كلما سوف تغير حياتنا لو عشنا هذه الكلمات:

قال سكواب: "أعظم ميزة امتلكتها هي إثارة الحماس بين الرجال، والطريق إلى تنمية أفضل ملكات الإنسان لا يأتي إلا بالتقدير والتشجيع، ما من شيء يمكن أن يقتل طموحات الإنسان مثل الانتقادات ممن هم أعلى منه، لم أنتقد أي أحد إطلاقاً. إنني أؤمن بقيمة الحافز على الإنسان لكني في نفس الوقت أمقت الخطأ. لو أحببت شيئاً فإني مبالغ في الاستحسان، سخي في المديح". هذا ما يفعله سكواب.

قال سكواب: "لم أجد إلى الآن - في علاقاتي العريضة ولقاءاتي مع العظماء في العلم - الرجل العظيم الذي أثنى على مركزه، قدم أفضل ما يمكنه من روح الاستحسان ولكنه يفعل هذا وهو يقوم بالانتقاد".

ما قاله سكواب كان أحد الأسباب والأساليب البارزة التي أوصلت إندرو كارنيجي إلى النجاح المذهل.

لقد امتدح كارنيجي أصحابه في السر والعلانية حتى أنه امتدح مساعديه على شاهد قبريهما فكتب مرثية لنفسه: "هنا يرقد شخص عرف كيف يجمع حوله الرجال وكانوا أكثر مهارة منه".

إدوارد بدفورد أحد شركاء روكفلر عندما أضاع مزرعته التي تقدر بمليون دولار في صفقة خاسرة في أمريكا الجنوبية كان في استطاعة روكفلر إنقاذه ولكنه عرف أن بدفورد قد فعل ما بوسعه. ووجد روكفلر فرصته للمديح فهنأ بدفورد لأنه كان قادراً على إنقاذ ستين في المائة من ماله الذي استثمره.

قال روكفلر: المتعهد الفني زن بجفيلد المدهش الذي بهر برودواي حصل على سمعته الواسعة من قدرته المبهرة على (تمجيد الفتاة الأمريكية) فقد أخذ مخلوقاً متواضعاً لا حول له ولا قوة ويحوله إلى المسرح متألقاً ومبهراً.

كان عملياً، فقد رفع راتب فتيات الكورس من ثلاثين دولار في الأسبوع إلى مائة وخمسة وسبعين دولاراً.

استجبت مرة لنزعة الصوم لمدة ستة أيام بلياليها.. لم يكن الأمر صعباً فقد كنت في اليوم السادس أقل جوعاً من اليوم الثاني.

وعندما لعب الفريد لانت دور ستللر في "جمع الشمل في فيينا" قال: "ما من شيء أحتاجه أكثر من منحي (الثقة في نفسي)".

"تملّق ! إنه لا يفلح مع الأذكياء". طبعاً التملق لا ينجح - غالباً - مع الأذكياء وهو أمر تافه وأناني وفاشل.

لماذا كان اخوان مديثاي المتزوجون على هذه الدرجة من النجاح في سوق الزواج؟ لماذا استطاع هؤلاء الأمراء الزواج من نجمتين جميلتين مشهورتين في السينما، بريمادونا المشهور عالمياً وبربارة هتون مع ملايينها؟ لماذا وكيف فعلوا هذا؟

قالت أديلا روجرز سان جون في مقال بمجلة ليبرتي: "إن جاذبية مديفاني بالنسبة للرجال ستظل سراً لأجيال قادمة".

شرحت لي ذلك بولا نجرى، الخبيرة بالرجال والفنانة الكبيرة، قالت: "إنهم يفهمون فن التملق كما لم يفعله الآخرون الذين عرفتهم، إنه فن مفقود في هذا الزمن المادي الهازل. أستطيع أن أؤكد لك أن ذلك هو سر جاذبية مديفاني بالنسبة للنساء، أفهم هذا".

حتى الملكة فيكتوريا كانت عرضة للتملق. اعترف دزرائيلي إنه قام به بصورة دائمة في التعامل مع الملكة. ودزرائيلي كان أكثر الرجال كياسة وأناقة ودهاء ممن حكموا الإمبراطورية البريطانية الواسعة. كان نابغاً من بين أفراد عائلته.

إن التملق - على المدى الطويل - يضرّك أكثر مما ينفعك. ونتساءل لكن ما هو الفرق بين التقدير والتملق؟

الفرق بسيط، أحدهما صادق والآخر غير صادق، يأتي أحدهما من القلب والآخر من طرف اللسان، أحدهما مؤثر والآخر غير مؤثر، أحدهما يتم الإعجاب به عالمياً، والآخر تتم إدانته عالمياً.

شاهدت مؤخراً تمثالاً نصفياً للجنرال أو بريجون في قصر تشابولتبيك في مكسيكو سيتي، كان تحت التمثال كلمات منحوتة هي فلسفة الجنرال أوبريجون: "لا تخف من الأعداء الذين يهاجمونك. كن خائفاً من الأصدقاء الذين يتملقونك".

الملك جورج الخامس كان لديه مجموعة من الأمثال السائرة معلقة على جدران مكتبته في مقر باكنجهام. تقول إحدى هذه الأمثال: "علّمني الا أقدم أو أتلقى مديحاً رخيصاً".

إذن التملق هو المديح الرفيع.

قرأت ذات مرة تعريفاً للتملق، وهو جدير بالتكرار: "هو إخبار الإنسان الآخر بما يظنه هو عن نفسه بالضبط".

قال رالف والدو إميرسون: "استخدم أي لغة تريد استخدامها، فليس بوسعك أن تقول إلا ما تريد قوله". لو كان علينا أن نستخدم التملق فإن كل واحد سيروّجه، ولأصبحنا جميعاً خبراء في العلاقات الإنسانية.

قال إميرسون: "كل رجل أقابله أعلى مني بصورة ما. وبهذا أتعلم منه". إذا كان إميرسون صادقاً. أليس من المحتمل أن نكون صادقين أكثر منه؟ دعنا نكف عن التفكير في إنجازاتنا واحتياجاتنا.

دعنا نحاول توضيح الخصال المحمودة في الإنسان الآخر. ثم نسيان التملق، وامنح غيرك التقدير الأمين المخلص. ولتكن "شجاعاً في استحسانك وسخياً في مديحك". ولسوف يقدر الناس كلماتك ويعتزون بها ويكررونها لسنوات بعد أن تكون قد نسيتها أنت تماماً.

← "إن الذي يمكنه أن يفعل هذا يمتلك العالم كله، ومن لا يقدر فإنه يسير في طريق موحش":

إننا نعرف أن السمك يفضل الديدان لذلك عندما أذهب للصيد لا أفكر فيما أريد أنا من الفراولة والقشدة، بل أفكر فيما يريده السمك ولو أني أفضّل أن أضع بسنارتي الفراولة والقشدة.

وأقول: أيها السمك: ألا تحبين تناول هذا؟

لماذا لا تستخدم نفس الإدراك عند كسب الرجال؟

سُئل أحد الأشخاص: كيف نجح في البقاء في السلطة بعد قادة الحرب - ويلسون، أورلاندو: كلمنصو والذين تم نسيانهم.

أجاب: إن بقاءه في الذاكرة وفي القمة وهو من الضروري أن تزوّد السنارة بما يناسب السمك. إن الطريق الوحيد للتأثير في صديق آخر هو أن تتحدث عما يريده هو وكيف يحصل عليه.

←رالف والد إميرسون وابنه حاولا في يوم من الأيام إدخال أحد العجول إلى الحظيرة، لكنهما ارتكبا الغلطة الشائعة ألا وهي التفكير فيما يريدانه فقط.. إميرسون يدفع العجل وابنه يجذبه، لكن العجل فعل نفس ما فعلاه، فكّر فيما أراده هو، لذلك تصلّبت أرجله ورفض بعناد أن يترك المرعى. شاهدت الخادمة الإيرلندية ورطتهما وكان لديها إدراك أو إحساس بالعجل أكبر مما لدى إميرسون. فكرت فيما أراده العجل، وضعت إصبعها في فم العجل بحنان وتركت العجل يرضع في إصبعها بينما قادته برفق إلى الحظيرة.

يقول البروفيسور هاري أ. أوفر ستريت في كتابه "التأثير في سلوك الناس": "ينشأ العمل بصورة أساسية مما نرغب فيه، وأفضل نصيحة يمكن إعطاؤها للذين يريدون الاقتناع، سواء في العمل أوفي المنزل أو في المدرسة أو في السياسة، هي أن

تثير في الشخص الآخر رغبة متلهفة. إن الذي يمكن أن يفعل هذا يمتلك العالم كله، ومن لا يقدر فإنه يسير في طريق موحش".

الصبي الاسكتلندي إندرو كارنيجي، الفقير المدقع الذي بدأ العمل بسِنْتين في الساعة وحصل في النهاية على مائة وخمسة وستين مليون دولار، تعلم في حياته الأولى أن الطريق الوحيد للتأثير في الناس هو التحدث بعبارات بسيطة عما يريده الشخص الآخر. التحق بالمدرسة لمدة أربع سنوات فقط، إلا أنه تعلم كيف يعامل الناس.

شقيقة زوجته كانت قلقة بشأن ولديها، كانا في ييل، وكانا مشغولين بشؤونهما لدرجة أنهما أهملا خطابات أمهما مهما كانت مشبعة بالحزن.

ثم قدم كارنيجي مائة دولار حتى يحصل على رد برجوع البريد، راهنه شخص ما، لذلك كتب خطاباً مطولاً ذكر أنه يرسل لكل واحد من ولدي شقيقته فئة خمسة دولارات، وأهمل مع ذلك أن يضع في طي الخطاب النقود.

وجاءت الردود بالشكر:

"الخال العزيز إندرو، بالنسبة لملحوظتك الرقيقة.. (يمكنك إنهاء الجملة بنفسك).

هذا خطاب رئيس هيئة الإذاعة، وهي وكالة إعلانات لها مكاتب منتشرة عبر القارة. تم إرسال هذا الخطاب إلى مديرية محطات الإذاعة المحلية عبر البلاد.

ملحوظة هامة: كتبت بين قوسين ( ) ردود أفعالي على كل فقرة.

السيد / جون بلانك

بلاتك فيل

إنديانا

عزيزي السيد بلانك:

"شركة .. ترغب في الاحتفاظ بمركزها في زعامة وكالة الإعلان في المجال الإذاعي".

(من يهتم بما ترغب فيه شركتكم؟ أنا مهتم بمشاكلي. يقوم البنك برفض إطلاق وفك وثيقة رهن منزلي، تدمر الحشرات نباتات الخبيزة الإفرنجي، تعثرت البورصة أمس، تأخرت عن موعد الثامنة والربع صباحاً، لم يتم دعوتي لحفل جون الراقص الليلة الماضية، أخبرني الطبيب أن ضغط الدم مرتفع عندي، وعندي التهاب في الأعصاب، وتقلقني قشرة الرأس، ثم أجد ما يحزنني، أصل إلى مكتبي صباحاً وأنا قلق، وأفتح بريدي لأجد هذا التافه بنيويورك يصدعني بما تريده شركته ! لو أنه أدرك الانطباع السيئ الذي يتركه خطابه لترك العمل في الإعلانات وعمل في تصنيع غسول الضأن لتنظيفها من الحشرات).

"الحسابات الوطنية من الإعلانات لهذه الكالة هي حصن لأول شبكة. وجود تراخيص دائمة جعلتنا دائماً على القمة كل عام".

(كبير وقوي وعلى القمة؟ هل أنت كذلك؟ وماذا يعني هذا؟ لو أنك ضخم مثل جنرال موتورز وجنرال الكتريك، ومثل الأركان العامة لجيش الولايات المتحدة معاً، لو كان لديك إحساس بسيط لأدركت أنني مهتم بكياني ولست مهتماً بكيانك، كل هذا الحديث عن نجاحك الضخم يجعلني أشعر أنني صغير وغير هام).

"نرغب في خدمة أرباحنا وتنميتها عن طريق معلومات عن محطة الإذاعة".

(أنت ترغب ! أنت ترغب ! أنت غبي تماماً، أنا لا أهتم فيما ترغب فيه أو حتى فيما يرغب فيه موسوليني أو بنج كروسبي، دعني أخبرك بصورة نهائية بأني مهتم فيما أرغب أنا فيه، وأنت لم تنبس ببنت شفه إلى الآن في خطابك السخيف).

"فهل يمكنك وضع شركة.. في قائمتك المفضلة للمعلومات الأسبوعية في المحطة؟ كل تفصيل سيكون مفيداً للوكالة في الوقت المحدد".

("القائمة المفضلة". إنك جريء أو تجعلني أشعر أنني ضئيل بحديثك الضخم عن شركتك، ثم تسألني أن أضعك على "القائمة المفضلة" ولم تقل لي حتى كلمة "من فضلك" عندما تطلب ذلك).

"إقراركم ! العاجل باستلام هذا الخطاب مع إعطائنا "آخر أعمالك" سيكون له فائدة متبادلة".

(يا أحمق ! ترسل لي خطاباً وضيعاً، مبعثر الأجزاء والأركان، وأنت تتوقع عليّ لتسألني متى أكون قلقاً بشأن فك الرهن العقاري، والحشرات ونباتات الخبيزة الإفرنجي، وضغط دمي، لكي أجلس وأملي على شخص مذكرة باستلام خطابك المبعثر الأركان، وتطلب مني أن أفعل هذا على "وجه السرعة". ماذا تعني بـ"وجه السرعة"؟ ألا تعلم أنني مشغول مثلك أو أعرف قدر نفسي، ثم من أعطاك الحق لتأمرني؟ أنت تقول: "سيكون هذا منفعة متبادلة". أخيراً بدأت تفهم وجهة نظري ولكنك غير واضح، فلم تعرّفني ما الميزة التي لي).

المخلص جداً
جون بلاك
مدير إدارة الإذاعة

من فضلك مرفق طيه نسخة من بلانكفيل جورنال ستكون ذات منفعة لك وربما ترغب في إذاعتها في محطتك.

أنا أعيش في فورست هيل في مجموعة من المنازل الواقعة في نيويورك كنت أريد أن أقابل سمسار عقارات وكان لديه معرفة جيدة بفورست هيل، سألته عما إذا كان منزلي مبنياً من المعدن الرقيق أم غير ذلك؟ قال: إنه لا يعرف. وأخبرني بما أعرفه بالفعل.

لقد تلقيت خطاباً منه في الصباح التالي. هل أعطاني المعلومات التي طلبتها؟ لم يفعل هذا، وكان يمكنه إعطائي إياها في مكالمة تلفونية في ستين ثانية، وأخبرني

ثانيةً بأنه يكنني الحصول عليها تلفونياً بنفسي، وطلب مني أن يتناول التأمين الخاص بي.

لم يكن مهتماً بمساعدتي، كان مهتماً بنفسه فحسب، كان ينبغي أن أعيره نسخة من كتب فاسن يانج الصغيرة الممتازة "المانح"، و"تقسيم الثروة" لو قرأ تلك الكتب وقام بتطبيق فلسفتها لربح ألف مرة أكثر من تناوله موضوع التأمين الخاص بي.

يقع في نفس الخطأ المحترفون من الرجال. زرت مكتباً منذ سنوات وهو لأخصائي مشهور في فيلادلفيا، وقبل أن ينظر حتى إلى اللوزتين في حلقي سألني عن الأعمال التي أقوم بها ! لم يكن مهتماً بحجم اللوزتين عندي، كان مهتماً بحجم خزانتي، اهتمامه الأول لم يكن بكيف يستطيع مساعدتي، كان اهتمامه الأكبر كم يمكنه الحصول مني. كانت النتيجة أنه لم يحصل على أي شيء فقد خرجت من عيادته بازدراء لافتقاره إلى الخلق الحميد. العالم مليء بأناس مثل هذا الأخصائي.

قال أودين دي يانج: "الرجل الذي يستطيع وضع نفسه في مكان الآخرين، والذي يمكنه فهم كيف تعمل أذهانهم، ولا يحتاج أبداً أن يقلق على مستقبله وما يدخره له".

إذا فزت بشيء واحد من قراءة هذا الكتاب هو زيادة اهتمامك وتفكيرك في وجهة نظر الشخص الآخر، ورؤية الأشياء من زاويته، إذا خرجت بهذا، فإنك قطعاً ستكون ناجحاً في مهنتك.

معظم الرجال يدخلون الكلية ويتعلمون قراءة فيرجيل وكشف غوامض الحساب دون اكتشاف كيف يعمل ذهنهم.

أعطيت ذات مرة منهجاً في الكلام المؤثر لشباب إحدى الكليات من أجل الالتحاق بوظيفة في مؤسسة كاريارفي نيو آرك بنيوجرسي، وهي مؤسسة متخصصة في تكييف المباني والمسارح أراد أحد الرجال إقناع الآخرين بلعب كرة السلة فقال:

"أريدكم يا رجال الخروج ولعب كرة السلة، أحب لعبة السلة، لكن الأوقات قليلة، ذهبت إلى الجمانيزيوم ولم يكن لدي قدر كافٍ ممن يمارسون اللعبة. اثنان أو ثلاثة قذفوا الكرة الليلة الماضية وتورمت عيني، أود يا أولاد أن تأتوا ليلاً مبكرين. أريد أن ألعب كرة السلة".

تحدث هذا الرجل في أي شيء تريده أنت؟ أنت لا تريد الذهاب إلى الجمانيزيوم، لأنه لا أحد هناك، أنت لا تهتم بما يريده هو، أنت لا تريد أن تتورم عينك.

هل أدلك كيف تحصل على الأشياء التي تريدها باستخدام الجمانيزيوم بالتأكيد، ذهن أكثر صفاء. المرح. النشاط. كرة السلة. أكرر النتيجة الحكيمة للبروفيسور أوفر ستريت:

←"قم أولاً بإثارة الرغبة لدى الشخص الآخر، إن من يقدر على ذلك يمتلك العالم كله، ومن لا يقدر لا يستطيع فإنه يسير في طريق موحش".

كي. تي. دويتشمان والد آخر، مهندس تليفونات، طالب فيا لدورة، لم يستطع أن يجعل ابنته تتناول طعام الإفطار، التعنيف والرجاء والملاطفة لم تؤت ثمارها. وسأل الوالدان نفسيهما: "كيف يمكن جعل الفتاة ترغب في ذلك؟".

الفتاة الصغيرة كانت تحب تقليد أمها لتشعر أنها كبيرة وبالغة، لذلك وضع لها مقعداً وجعلها تعد طعام الإفطار ودخل عليها الأب في المطبخ - في تلك اللحظة السيكولوجية - بينما تقلب هي طعام الإفطار قالت لما رأته: "أوه، انظر يا والدي! أنا أقوم بإعداد المالتكس هذا الصباح".

أكلت من الطعام هذا الصباح دون ملاطفة لأنها اهتمت به، لقد حققت شعوراً بالأهمية، وجدت إعداد الطعام وسيلة للتعبير عن رغبات الذات. فقد لاحظ وليام ونتسر يوماً أن التعبير عن الذات هو الضرورة الملحة في طبيعة الإنسان".

تذكر: "أولاً قم بإثارة الرغبة الملحة في الشخص الآخر. من يستطيع أن يفعل هذا يمتلك العالم بين يديه ولا يسير في طريق موحش".

تسعة اقتراحات للاستفادة من خلاصة ما في هذا الكتاب:

1- إذا كنت ترغب في الحصول على خلاصة ما في الكتاب والاستفادة منه فإن مطلباً هاماً لابد منه، وبدونه لن تنفع القواعد والدراسة إلا نفعاً محدوداً. وإذا كان لديك هذه الموهبة الجوهرية فإنه يمكنك تحقيق العجائب دون قراءة أي اقتراح للاستفادة من هذا الكتاب.

ما هذا المطلب السحري؟ إنه: الرغبة القوية الدافعة والمصممة على زيادة القدرة على التعامل مع الناس.

كيف يمكنك تنمية هذا الحافز؟ ذكّر نفسك دائماً بأهمية هذه المبادئ لك. وكيف ستساعدك في إحراز مكافآت اجتماعية ومالية.

قل لنفسك مراراً: "إن شهرتي وسعادتي ودخلي لا يعتمد على الحد الأدنى من مهارتي في التعامل مع الناس، لابد من الوصول إلى الحد الأقصى".

2- اقرأ فصل في أول الأمر لإلقاء نظرة عامة وشاملة عنه. وسوف يتم استدراجك إلى الفصل الثاني. لكن لا تفعل إلا إذا كنت تقرأ لمجرد الاستمتاع، إذا كنت تقرأ لزيادة مهارتك في العلاقات الإنسانية عد واقرأ مرة أخرى كل فصل، سوف يعني هذا توفير الكثير من الوقت والحصول على نتائج.

3- توقف مراراً للتفكير فيما تقرأه، اسأل نفسك كيف ومتى يمكنك تطبيق كل اقتراح، هذا النوع من القراءة سوف يساعدك كثيراً على التقدم إلى الأمام.

4- اقرأ ومعك قلم أحمر وقلم رصاص أو قلم حبر، وعندما تقابل اقتراحاً وتشعر أنه يمكنك استخدامه، ضع خطاً بجانبه. إن وضع علامات أو خطوط في كتاب يجعله ممتعاً وأسهل لمراجعته.

5- أعرف مدير مكتب لشركة تأمين كبيرة منذ خمس عشرة سنة يقرأ كل شهر عقود التأمين التي تبرمها شركته. نعم يقرأ نفس العقود شهراً بعد شهر وعاماً بعد عام. لماذا؟ لأن الخبرة علمته أن ذلك هو السبيل الوحيد ليحفظ موادها يقظة في ذهنه.

أمضيت عامين في تأليف كتاب عن الخطابة، وأجد الآن أنه يجب العودة إليه من وقت لآخر لكي أتذكر ما كتبته. إن سرعة نسياننا للأشياء مذهلة.

إذا أردت الحصول على منفعة حقيقية ودائمة من هذا الكتاب، لا تتصور أن ذلك يكون بتقليب صفحات الكتاب، ليس هذا كافياً، ينبغي أن يمضي بعض الساعات في مراجعة كل شهر. احتفظ به على مكتبك أمامك كل يوم، ألقِ عليه نظر. ولتستمر في التغلب على نفسك تذكر أن استخدام هذه المبادئ يمكن جعلها عادة مرحة بالمراجعة والتطبيق ليس إلا.

6- لاحظ برنارد شو ذات يوم: "إذا علّمت أي إنسان أي شيء. فلن يتعلم أبداً". شو كان على صواب، فالتعلم عملية نشطة. نحن نتعلم بالفعل، لذلك، إذا كنت تبرع وتتفوق في دراسة هذه المبادئ، افعل شيئاً حيالها. قم بتطبيق هذه القواعد عند كل فرصة. إن لم تفعل سوف تنساها بسرعة، فالمعرفة التي تحتفظ بها في ذهنك هي التي تستخدمها فحسب.

ربما تجد أنه من الصعب تطبيق هذه الاقتراحات طوال الوقت، أعرف ذلك لأنني قمت بإعداد الكتاب، وأجد الآن أن من الصعب تطبيق كل شيء أوصيت به.

عندما تكون غير مسرور مثلاً تكون أسرع في الإدانة والانتقاد من فهم وجهة نظر الشخص الآخر، ويكون من السهل دائماً أن تقفز إلى ذهنك أكثر من المديح، من الطبيعي أن تتحدث عما تريده أكثر من التحدث عما يريده الشخص الآخر.. وهكذا.

فعندما تقرأ تذكر أنك لا تحاول اكتساب معلومات فحسب، بل تحاول تكوين واكتساب عادات جديدة. تشق طريقاً جديداً في الحياة، وذلك سوف يتطلب وقتاً

ومثابرة يومياً. لذلك ارجع لهذه الصفحات، اعتبر هذا الكتاب دليلاً إرشادياً حيال العلاقات الإنسانية، وإذا واجهتك مشكلة لا تتردد - مثل التعامل مع طفل واكتساب زوجتك لطريقة تفكيرك أو إرضاء زبون ضجر - في عمل شيء، لا تندفع، ذلك خطأ. بدلاً من ذلك عد إلى هذه الصفحات وراجع الفقرات التي خططت تحتها. حاول تطبيق هذه الطريقة واصبر عليها فإنها تفعل فعل السحر.

7- ادفع عشر سنتات أو دولاراً لزوجتك أو لابنك أو لبعض المحيطين بك إذا ضبطك متلبساً بمخالفة مبدأ، طبّق الأصول والقواعد بمهارتك في استخدام هذه القواعد.

8- وصف لي مدير بنك هام في وول ستريت، نظاماً عالي الكفاءة أمام أحد فصولي، والذي استخدمه لتحسين الذات، وهذا الرجل نال قسطاً من التعليم الرسمي وهو الآن أهم رجال المال في أمريكا، واعترف أن نجاحه راجع للتطبيق الصارم لنظامه الذي أعده، وإليك ما يفعله - سأذكره بالقدر الذي احتفظت به ذاكرتي:

"انشغلت لسنوات بوضع كتاب يوضح كل المشغوليات التي لدي أثناء اليوم، لم تعد عائلتي أي خطط لي ليلة السبت، لأن العائلة تعرف أنني اقتطعت جزءً من كل يوم سبت لفحص الذات والمراجعة والتقييم. انصرفت بعد العشاء بمفردي وفتحت الكتاب وفكرت في كل المقابلات والمناقشات واللقاءات التي تمت خلال الأسبوع وأسأل نفسي:

"ما الأخطاء التي ارتكبتها في ذلك الوقت؟ هل ما فعلته كان صحيحاً، وفي أي طريقة أمكنني تحسين أدائي؟ ما الدروس التي يمكن تعلمها من تلك التجربة".

غالباً ما أجد أن هذه المراجعة الأسبوعية تجعلني غير سعيد، اندهش كثيراً من أخطائي الفاحشة، وبمرور السنين صارت هذه الأخطاء أقل طبعاً، وأميل الآن - في بعض الأحيان - إلى امتداح نفسي بعد كل دورة من هذه الدورات. هذا النظام الخاص

بتحليل النفس وتعليم النفس استمر عاماً بعد عام، وتحسين أدائي في هذا أكثر من أي شيء حاولته على الإطلاق.

"ساعدني لتحسين قدرتي في اتخاذ القرارات، وعاونني بصورة هائلة في كل اتصالاتي مع الناس".

لماذا لا تستخدم نظاماً مماثلاً لاختيار تطبيقك للمبادئ التي تتم مناقشتها في هذا الكتاب، فإذا فعلت، فإن شيئين سوف ينتجان:

أولاً: سوف تجد نفسك مشغولاً في عملية تعليمية جذابة لا تُقدر بثمن.

ثانياً: سوف تجد أن قدرتك على الاتصال بالناس والتعامل معهم ينموان وينتشران بصورة سريعة.

9- احتفظ بمفكرة يومية ودوّن فيها ما حققته في تطبيق هذه المبادئ فيها الأسماء والتواريخ والنتائج.

احتفظ بهذه المفكرة وسوف يلهمك هذا ببذلك جهود أكبر، كما تكون هذه الملحوظات ساحرة عندما تتاح لك فرصة الاطلاع عليها في الليالي الصافية.

لكي تحصل على الغاية من هذا الكتاب:

1. قم بتنمية رغبة قوية لتكون ماهراً في العلاقات الإنسانية.
2. اقرأ كل فصل مرتين قبل الانتقال إلى الفصل التالي.
3. توقف مراراً وأنت تقرأ واسأل نفسك: كيف يمكنك تطبيق كل اقتراح.
4. ضع خطاً تحت كل فكرة هامة.
5. راجع هذا الكتاب مرة واحدة كل شهر.

6. قم بتطبيق هذه المبادئ في كل فرصة. استخدم هذا الكتاب كدليل إرشادي ليساعدك على حل مشاكلك اليومية.

7. قم بدعابة ظريفة بإعطاء صديق عشر سنتات أو دولاراً كل وقت يمكنه أن يضبطك متلبساً بانتهاك هذه المبادئ.

8. راجع كل أسبوع ما أحرزته. واسأل نفسك: ما الأخطاء التي ارتكبتها؟ ما الذي طرأ؟ ما الدروس التي تعلمتها لأجل المستقبل؟

9. احتفظ بمفكرة يومية في آخر هذا الكتاب ودوّن فيها كيف ومتى قمت بتطبيق هذه المبادئ؟

الفصل الثاني
ست طرق لكسب محبة الناس

افعل هذا ولسوف يتم الترحيب بك في أي مكان:

لماذا تقرأ هذا الكتاب؟ هل من أجل أن تحظى بالأصدقاء؟ لماذا لا تتم دراسة الطرق الفنية لأكبر فائز بالأصدقاء عرفته البشرية؟ من يكون؟

عندما كنت في الخامسة من عمري، اشترى والدي كلباً صغيراً شعره أصفر بخمسين سنتاً، كان بهجة طفولتي، كل يوم في حوالي الساعة الرابعة والنصف ظهراً، كان يجلس في الفناء الأمامي، وعيناه تحملقان في الممر حتى يسمع صوتي أو يراني أحرك صحن العشاء فينطلق ويجري لاهثاً ويحييني بقفزات مرحة ونباح مرح.

كان الكلب - تيبي - رفيقي الدائم لمدة خمس سنوات، ثم في ليلة مأساوية - لن أنساها - قتلته صاعقة على بُعد عشرة أقدام من رأسي. موت تيبي كان مأساة صباي.

لم تقرأ يا تيبي كتاباً عن علم النفس لكنك عرفت بالغريزة أن الواحد يمكن أن يكتسب المزيد من الأصدقاء في شهرين بأن يصبح مهتماً بالآخرين ومهتمين به.

يمكنك تكوين المزيد من الأصدقاء في شهرين بأن تصبح مهتماً بالآخرين بصورة أكبر من استطاعتك تكوينهم في عامين عن طريق جعل الناس مهتمين بك.

نحن نعلم الذين يخطئون عبر الحياة، وهم يحاولون مخاطبة الآخرين ليصبحوا مهتمين بهم. وهذا الأمر بالطبع لا يفلح، فالناس غير مهتمين بك، إنهم غير مهتمون بأنفسهم طوال الوقت صباحاً وبعد الظهر وبعد العشاء.

أجـرت شـركة تـليفونات نيويـورك دراسـة مفصـلة عـن المحادثـات التـليفونية لاكتشـاف أي الكـلام أكـثر اسـتخداماً. إنـه ضـمير المخـاطب "أنـا".. "أنـا".. فقـد تم استخدامه ثلاثة آلاف وتسعمائة وتسعين مرة فـي خمسمائة حديث تليفوني. "أنا" "أنا" "أنا"...

عندما تـرى مجموعـة فـي صـورة أنت فيها، فصورة من التي تحبها أولاً؟ إذا ظننت أن الـناس مهـتمين بـك فقـم بإجابـة هـذا السـؤال: لـو توفـيت الليـلة، كـم مـن الـناس سيسـيرون فـي جنـازتك؟ لمـاذا يهـم بـك الـناس وأنـت لم تهـتم بهـم أولاً؟ امسـك بقـلمك الرصاص ودوّن إجابتك.

حـاول نابـليون ذلـك، وفـي اللـقاء الأخـير مـع جوزفـين قـال: "جوزفـين، أنا محظوظ مثل أي رجل على وجه الأرض، وأنت من هذه الساعة الشخص الوحيد فـي العالم الذي أستطيع الارتكان إليه". ويشك المؤرخون فيما إذا كان يمكن الاعتماد عليها.

الطبيب النفسي ألفريد أولد قام بتأليف كتاب بعنوان "ماذا تعني لك الحياة" يقول فـي ذلك الكتاب:

"إن الفـرد الـذي لا يهـتم بأصـدقائه هـو الـذي لديـه أضـخم صـعوبات فـي الحيـاة، ويلحق أكبر الأذى بالآخرين، إنه من بين هؤلاء الأفراد يظهر الفشل الذريع للإنسـان".

ربمـا تقـرأ العشـرات مـن المجلدات عـن علم النفس التي ألفها جهابذة العلماء، دون أن تصـادف بيانـاً أكـثر أهميـة لـنا، لا أحب التكـرار، ولكن بيان أولد دلّ على المعنى الـذي سـأكرره، وهـو: "إن الفرد الذي لا يهتم بأصدقائه هو الذي لديه أضخم صعوبات فـي الحيـاة، ويـلحق الأذى بالآخـرين، إنـه مـن بـين هـؤلاء الأفـراد يظهـر الفشـل الذريـع للإنسـان".

أخـذت دورة - ذات مـرة - فـي كتابة القصـة القصيرة فـي جامعة نيويورك، وأثناء تـلك الـدورة تحـدث محـرر "الكوليـير" إلى فصلنا وقـال: إنـه يسـتطيع اختيار عشـرات

القصص التي تمر على مكتبه كل يوم، وبعد قراءة بضع فقرات القصة يمكنه الشعور إذا كان المؤلف يحب الناس أم لا.

قال: "لو لم يحب المؤلف الناس، فإن الناس لن تحب قصصه" هذا المحرر ذو الخبرة توقف مرتين في مجرى حديثه عن كتابة القصة واعتذر عن إلقاء موعظة دينية قال: "أقول لكم نفس الأشياء التي سيخبركم بها واعظكم. لكن تذكروا أنه عليكم الاهتمام بالناس لو أردتم أن تكونوا كتاب قصة ناجحين".

لو كانت هذه حقيقة كتابة القصة أو الرواية، فيمكنك أن تكون متأكداً من أنها تحوي ثلاثة أضعاف الحقيقة في التعامل المباشر مع الناس.

أمضيت أمسية في حجرة ملابس هامهارد ثورستون عميد السحر المعترف بهم وملك الألعاب السحرية، في آخر مرة ظهر فيها في برودواي. طاف العالم لمدة أربعين عاماً والمرة تلو المرة يخلق أوهاماً غامضة تحير المشاهدين وتجعلهم مندهشين، فاتحي أفواههم.

شاهد عرض أكثر من ستين مليون شخص، وربح مليون دولار. سألت مستر ثورستون عن سر نجاحه. من المؤكد أنه لا صلة لدراسته بهذا النجاح، فقد هرب من منزله وهو صبي صغير، وصار صعلوكاً، ركب في حقائب السيارات، نام في أكوام التبن، تسول طعامه من باب إلى باب، وتعلم القراء من النظر على العلامات في طريق السكة الحديدية.

هل كانت لديه معرفة ضخمة بالسحر؟ لا، إنه أخبرني عن مئات الكتب التي أعدها عن الألعاب السحرية، وعشرات الناس عرفوا الكثير عنها مثله تماماً، ولكن كان لديه شيئان ليسا لدى الآخرين.

الأول: المقدرة على وضع شخصيته عبر الأضواء السفلية للمسرح، كان أستاذاً في فن العرض. عرف الطبيعة الإنسانية. فعل كل شيء، كل إشارة، كل تعبير من

تعبيرات صوته، كل رفعة حاجب تدرب عليها، كل أفعاله كانت منضبطة بالثواني، لكنه إضافة إلى ذلك كان لديه اهتمام حقيقي بالناس.

أخبرني بأن كثيراً من السحرة ينظرون إلى الجمهور ويقولون لأنفسهم: "حسن، هناك مجموعة من السذّج والريفيين، سوف أشغفهم" لكن طريقة ثورستون كانت مختلفة تماماً. أخبرني أنه في كل مرة يدخل فيها المسرح يقول لنفسه: "أنا ممتن لأن هؤلاء الناس يأتون ليرونني. لقد جعلوا حياتي في صورة محببة إليّ وسوف أعطيهم أفضل ما عندي بقدر ما أستطيع".

أعلن أنه لا يخطو خطوة أمام الأضواء أسفل المسرح دون أن يقول لنفسه مراراً: "أحب جمهوري من المشاهدين. أحب جمهوري من المشاهدين".

أخبرتني بنفس الشيء مدام شومان - هينك، أنها رغم الجوع وانكسار القلب، الحياة المليئة بالمآسي، ورغم أنها حاولت - ذات مرة - التخلص من حياتها وقتل أطفالها، رغم كل ذلك، شقت الطريق إلى القمة حتى أصبحت مغنية فاجنر المتميزة التي هزّت المشاعر، واعترفت بأن أحد أسرار نجاحها حقيقة أنها كانت مهتمة بالناس بصورة مكثفة.

وكان ذلك أيضاً أحد أسرار شعبية تيودور روزفلت المدهشة حتى أن خدمه أحبوه، فقد أعد جيمس أ. إيموس، خادمه الخاص الملون، كتاباً عنه بعنوان "تيودور روزفلت، بطل بالنسبة لخادمه الخاص" وأورد إيموس في كتابه هذه الواقعة:

سألت زوجتي في إحدى المرات الرئيس عن الحجل، لم ترَ واحداً منهم أبداً فوصفه لها وصفاً دقيقاً. دق جرس التليفون في كوخنا ذات مرة - إيموس وزوجته يعيشان في كوخ صغير في ضيعة روزفلت في خليج أويستر - ردت زوجتي على التليفون، وكان المتحدث هو السيد روزفلت بنفسه، طلبها ليخبرها بأنه يوجد حجل خارج نافذتها، وأنها لو أطلت عليه خارج النافذة لوجدته. أشياء صغيرة مثل هذه،

كانت رائعة منه. كلّما مر بكوخنا - حتى لو كنا بعيدين عن مرمى بصره - نسمعه ينادي: "أو - وو - آي ! "أو - أوو - وو-، جيمس !" كانت تحية ودودة منه وهو يمر بنا.

استدعى البيت الأبيض روزفلت يوماً عندما كان الرئيس تافت وزوجته بالخارج. وظهر حب روزفلت للناس البسطاء من تحيته لكل خدم البيت الأبيض القدامى، كل باسمه، حتى الخادمات في المطبخ الصغير.

كتب آركي بيت: "عندما شاهد أليس، خادمة المطبخ، سألها عما إذا كانت لا تزال تصنع خبز الشعير، أليس أنها أحياناً تصنعه للخدم، لكن لا أحد يأكله في الطابق العلوي".

قال روزفلت: "لم يعجبهم المذاق ؟! وسأخبر الرئيس بذلك عندما أراه".

أحضرت أليس له قطعة على طبق، وذهب إلى مكتبه ليأكلها، وفي الطريق إليه كان يلقي التحيات على البستانيين والعمّال.. وكان يدعو كل شخص بما يحب ذلك الشخص أن يُدعى به كما كان يفعل سابقاً، ولا يزالون يتحدثون عن هذا، قال أميك هوفر والدموع في عينيه: إنه اليوم الذي مر بنا منذ عامين تقريباً، لا يستطيع أحد أن يعوض ذلك ولو ورقة من فئة المائة دولار".

الاهتمام المكثف بمشاكل الناس هو نفسه الذي جعل الدكتور تشارلز أكثر الرؤساء نجاحاً في إدارة الجامعة، وسوف نذكر أنه سيطر على مصير هارفارد منذ أربع سنوات بعد انقضاء الحرب الأهلية ولمدة خمس سنوات أخرى قبل اندلاع الحرب العالمية الأولى. وهذا مثال على طريقة عمل الدكتور إليوت.

ذهب إل جي كراندون يوماً إلى مكتب الرئيس لاقتراض خمسين دولاراً من صندوق طلاب ليون ومنح القرض.

قال كراندون: "شكرته وهممت بالرحيل" لكن قال الرئيس إليوت: "بالله عليك.. اجلس" ثم مضى يقول: "إنك تطبخ وتأكل في غرفتك. قل لي، ألا أظن أن ذلك

سيئ إذا كنت تحصل على الطعام الجيد الذي يكفيك. عندما كنت في الكلية كنت أقوم بنفس الشيء هل صنعت لحم العجل المفروم مرة؟ هو من أفضل الأشياء التي يمكن تناولها، إنها لا تضيع الوقت، وهذه هي الطريقة التي أستخدمها في طهيه، ثم أخبرني كيف أنتقي اللحم، وكيف أطهوه ببطء على البخار حتى يتحول الحساء إلى جيلي فيما بعد، ثم كيف أقطعها وأضعها داخل طاسة أخرى وآكلها باردة".

اكتشفت من تجربتي الشخصية أن الإنسان يمكنه أن يجذب إليه الأنظار ويكسب الوقت، ويحصل على المساعدة من الناس في أمريكا بأن يهتم اهتماماً زائداً.

دعني أوضح ذلك:

قمت بعمل دورة كتابة الرواية منذ سنوات في معهد بروكلين للفنون والعلوم، وأردنا أن يحضر إلى بروكلي كاتلين وريس وفاني هيرست وعايدة طاربيل والبرت بيسون تيرهون وروتيرت هاجز وآخرون لينقلوا لنا خلاصة تجاربهم. لذا كتبنا إليهم قائلين إننا معجبون بعملهم ومهتمون بصدق بالحصول على قصائدهم وتعلم أسرار نجاحهم.

قام كل مائة وخمسين طالباً بالتوقيع على الخطاب، وقلنا إننا تحققنا من أنهم مشغولون جداً لإعداد المحاضرة، لكن أرفقنا قائمة بأسئلة موجهة إليهم ليجيبوا عنها عن شخصياتهم وعن طريقتهم في العمل، هم أحبوا هذه الطريقة؟

وباستخدام نفس الطريقة أقنعت ليسلي إم شو، وزيرة الخزانة في وزارة تيودور روزفلت، جورج وويكر شام النائب العام في وزارة تافت، وليام جيننجز بريام، فرانكلين دي روزفلت والكثير من الرجال البارزين فيما بعد بالحضور إلى دورتي من الخطابة والتحدث إلى الدراسة.

وإحراقه - في خضم هذه النيران المشتعلة. كتب صبي صغير إلى القيصر خطاباً بسيطاً يمتلئ عاطفة وإعجاباً. قال الصبي إنه مهما كان الآخرون وعداؤهم له، فإنه سوف يحب دائماً فيلهم كإمبراطورة. تأثر القيصر تأثيراً شديداً من هذا الخطاب، ووجه الدعوة إلى هذا الصبي الصغير ليأتي ويزوره، وحضر الصبي وأمه أيضاً وتزوجها القيصر. لم يحتج ذلك الصبي الصغير كتاباً عن "كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس" لقد عرف ذلك بفطرته.

لو أردنا تكوين أصدقاء، لابد أن نعمل من أجلهم أشياء تتطلب وقتاً وطاقة وشجاعة ومراعاة لمشاعر الآخرين.

عندما كان دوق ويندسور أمير ويلز مقرراً له القيام بجولة في أمريكا الجنوبية، قضى شهوراً - قبل أن يبدأ الجولة - يدرس الأسبانية لكي يلقى الخطب بلغة أهل البلد، وكان هذا سبب حب أهل أمريكا الجنوبية له.

منذ سنوات اخترعت فكرة لأكتشف تواريخ ميلاد أصدقائي. كيف؟ لم يكن لدي أي فكرة ولا رغبة للإيمان بالتنجيم. لكني بدأت بسؤال الآخرين.

هل يعتقد أن تاريخ ميلاد أحد له صلة بالأخلاق والطباع، ثم سألته ليخبرني بيوم وشهر ميلاده. فإذا قال الرابع والعشرون من نوفمبر، مثلاً، أظل أردد لنفسي "الرابع والعشرين من نوفمبر، الرابع والعشرون من نوفمبر" فإذا أدار ظهره كتبت اسمه وتاريخ ميلاده، ثم نقلت في دفتر تواريخ الميلاد، وعند بداية كل سنة كان يتكون لدي. جدول تواريخ الميلاد هذا في التقويم الخاص بي، والذي يشد انتباهي بصورة آلية، وعندما يحل يوم الميلاد تكون برقيتي أو خطابي. يا له من نجاح ! أنا دائماً الشخص الوحيد على الأرض الذي يتذكر.

إذا أردنا كسب أصدقاء، دعونا نحييهم بحماس وحيوية، وعندما يطلبك شخص في التليفون استخدم نفس الفطنة، قل "أهلاً" في نغمات تظهر مدى سرورك من أن شخصاً يطلبك.

تقيم شركة تليفونات نيويورك مدرسة لتدريب عامليها على قول "الرقم من فضلك" بنغمة تعني "صباح الخير، أنا سعيد لأن أكون في خدمتك". تذكر هذا عندما ترد على التليفون غداً.

هل تنجح هذه الفلسفة في الأعمال؟ هل تنجح؟ يمكنني سرد عشرات الأمثلة، وإليك مثالين فحسب.

تشارلز آر. وولترز، من العاملين في أحد أكبر بنوك نيويورك سيتي، تم تكليفه بإعداد تقرير سري خاص بمؤسسة معينة، وكان يعرف أن رجلاً واحداً هو الذي يمتلك الحقائق التي يحتاجها بصورة عاجلة، وقام سمتر وولتز بزيارة ذلك الرجل - مدير شركة صناعية كبرى - وعندما استقر مستر لترز في مكتب المدير، أطلت شابة برأسها من الباب وأخبرت المدير بأنه ليس لديها طوابع ذلك اليوم. وفسر المدير ذلك وولتز قائلاً: "أقوم بجمع الطوابع لابني البالغ الثانية عشر من عمره".

ثم بدأ مستر لتز الحديث عن مهمته، وعمره وبدأ في توجيه الأسئلة، وكان المدير غامضاً ومبهماً ويتحدث بصورة عامة، لم يرد الإفصاح، ولا شيء يمكن إقناعه. فكان اللقاء قصيراً وعميقاً.

قال مستر وولتز وهو يحكي قصته للفصل:

"صراحة، لم أعرف ماذا أفعل، ثم تذكرت ما قالته سكرتيرته له - طوابع - ابن عمره اثنتا عشرة سنة.. وتذكرت أن الإدارة الخارجية في البنك تجمع الطوابع - المنزوعة من الخطابات - من كل قارة عبر البحار السبعة".

"قمت ظهر اليوم التالي بزيارة هذا الرجل، وقلت باختصار: إن لدي بعض الطوابع لأجل ابنه، هل يمكنني الدخول؟

بحماس، نعم، يا سيد.. انطلقت الابتسامات وظهرت النية الحسنة. "جورج سوف يعجب بهذا النوع" ظل يقول هذا وهو يداعب الطوابع ويقلبها أضاف: "وانظر إلى هذا ! إنه ثروة".

"أمضينا نصف ساعة نتحدث عن الطوابع، وننظر إلى صورة الصبي، ثم خصص أكثر من ساعة من وقته لإعطائي المعلومات التي أردتها دون أي تنويه من جانبي، أخبرني بكل ما يعرف، ثم طلب مرؤوسين وسألهم، واتصل هاتفياً بغيرهم، وأمدني بحقائق وأرقام وتقارير ومراسلات. وكما يقول رجال الصحافة، كان لدي سبق صحفي".

وهذا مثال آخر، حاول س. إم. نافل، من فيلادلفيا، لسنوات بيع فحم لإحدى الهيئات التي لها مخازن فحم كبيرة، لكن شركة المخازن استمرت في شراء وقودها من الفحم من بائع خارج المدينة.

وألقى مستر نافل خطاباً أمام أحد فصولي، وصبّ جام غضبه على سلسلة المتاجر، ووضعها بأنها لعنة الأمة، وظل متعجباً من فشله في بيعها، اقترحت أن يحاول مرات أخرى بطرق مختلفة، وهذا باختصار ما حدث، رتبنا مناقشة بين أعضاء الدورة الدراسية عن "الإصرار على أن انتشار سلسلة المتاجر بالبلد ضرراً أكثر من النفع".

اتخذ نافل الجانب السلبي من اقتراحي، وافق على الدفاع عن سلسلة المتاجر، وذهب مباشرة إلى أحد مديري التنفيذ لشركة سلسلة المتاجر التي يحتقرها وقال:

"أنا لست هنا لأحاول بيع الفحم، بل حضرت طالباً منكم معروفاً" ثم تذكر المناقشة فقال:

"جئت إليك للمساعدة، أنا أفكر في شيء يمكن أن يكون له القدرة على إعطائي الحقائق التي أريدها، أنا متلهف لأن أفوز بهذه المناقشة، وسأقدر لكم بعمق المساعدة التي تقدمونها لي".

وهذه هي بقية القصة كما يرويها نافل:

لقد سألت الرجل دقيقة واحدة من وقته، كان النجاح الأول أنه وافق على رؤيتي، وبعدما ذكرت قضيتي أشار إلى كرسي، وتحدث معي لمدة ساعة، وسبع وأربعين دقيقة، وطلب مديراً آخر أعدّ كتاباً عن سلسلة المتاجر، وكتب إلى مؤسسة سلسلة المتاجر الوطنية، ووعد بنسخة من المناقشة بشأن الموضوع، شعر أن سلسلة المتاجر تقدم خدمة حقيقية للإنسانية، وهو فخور بما يفعله، لمعت عيناه وهو يتحدث. يجب أن أعترف أنه فتح عيني على أشياء لم أكن أحلم بها فقط. ولقد غيّر موقفي العقلي برمته.

وبينما أنا منصرف سار معي إلى الباب، ووضع ذراعه حول كتفي، متمنياً لي الخير في مناقشتي، وطلب مني زيارته ثانية ليعرف مدى نجاحي.

كانت آخر كلمات قالها: "أرجو زيارتي ثانية، في الربيع، أود إعداد طلب معك لشراء الفحم".

كان ذلك معجزة بالنسبة لي، هاهو يعرض علي شراء الفحم دون اقتراح مني، لقد أحرزت نجاحاً في ساعتين عن طريق اهتمامي به وبمشاكله بصورة أكبر مما يمكنني عمله في عشر سنوات عن طريق محاولته مهتماً بي وبفحمي.

إننا لم نكشف حقيقة جديدة يا مستر نافل، فمنذ وقت طويل، مائة سنة قبل أن يولد كريست، الشاعر الروماني القديم حيث لاحظ بابليوس سيروس: "إننا نهتم بالآخرين عندما نكتشف أنهم مهتمون بنا".

لذا لو أردت أن يحبك الناس، اتبع القاعدة الأولى وهي: أن تصبح مهتماً بالناس اهتماماً جوهرياً.

إذا أردت بناء شخصية مرحة، ومهارة فعالة في العلاقات الإنسانية، دعني أحدثك عن كتاب "العودة إلى الدين" للدكتور هنري لينك، لا تخف من العنوان، إنه ليس كتاباً متزمتاً، لقد قام بتأليفه طبيب نفساني مشهور، التقى بأكثر من ثلاثة آلاف شخص جاءوا إليه بمشاكل عن الشخصية ونصحهم، أخبرني الدكتور لينك أنه استطاع بسهولة تسمية هذا الكتاب "كيف تنمّي شخصيتك" وهو يتناول هذا الموضوع، ولسوف تجده ممتعاً منيراً للأذهان لو قرأته وعملت بمقترحاته تأكد من زيادة مهاراتك في التعامل مع الناس.

إذا لم تستطع الحصول عليه أرسل حوالة بريدية بدولار وخمسة وسبعين سنتاً إلى الناشر - شركة ماكميلان، ستون الشارع الخامس، نيويورك سيتي.

طريق سهل لترك انطباع جيد:

حضرت مؤخراً حفل عشاء في نيويورك، إحدى الضيوف، كانت امرأة قد ورثت مالاً، وكانت متحمسة لتترك انطباعاً مبهجاً على الجميع. لقد بددت ثروة على الفرو الفاخر والماس واللؤلؤ، لكنها لم تفعل أي شيء حيال ملامح وجهها فقد كان يشع كراهية وأنانية. لم تدرك ما يعرفه كل رجل: وهو أن التعبير الذي يملأ وجه المرأة هو أهم بكثير من الملابس التي تتزين بها.

أخبرني تشارلز سكواب أن ابتسامته كانت تقدر بمليون دولار. إن عوامل شخصية سكواب وجاذبيته وذدرته على جعل الناس يحبونه، كانت ابتسامته ساحرة.

أمضيت ظهر أحد الأيام سهرة مع موريس شيفالييه، وكنت صراحة مستاءً، كان قليل الكلام ومختلفاً بصورة حادة عما توقعته، حتى ابتسم، فكأن الشمس بزغت من خلال سحابة.

لو لم تكن فربما كان موريس شيفاليه ما يزال يعمل نجار موبيليا في باريس، ويشرف على تجارة والده وأشقائه. الأفعال تتكلم بصورة أعلى من الكلمات، وتقول ابتسامته: "أحبك. أنت تسعدني. أنا مسرور لرؤيتك".

إنني أتحدث عن الابتسامة الحقيقية، الدافئة الصادرة من القلب، ابتسامة من العمق وهي نوع يجلب عائزاً جيداً (في مكان السوق).

أخبرني مدير للتوظيف في أحد المتاجر الكبرى بنيويورك أنه يفضل توظيف بائعة لم تنهِ دراستها تحلّت بابتسامة حلوة عن توظيف دكتور فلسفة بوجهٍ متجهم.

وأخبرني رئيس مجلس المديرين لواحدة من أكبر شركات المطاط في الولايات المتحدة، وفقاً لكثرة ملاحظته، أن الإنسان نادراً ما ينجح في أي شيء يقوم به إذا لم يكن مسروراً يقوم به.

قال: "عرفت رجالاً نجحوا لأنه كان لديهم وقت للقيام بأعمالهم، وشاهدت هؤلاء الرجال - فيما بعد - يبدأون العمل في وظيفة صارت حملة، فقدوا المرح الوظيفي وفشلوا".

لابد أن يكون لديك وقت طيب لتقابل فيه الناس، وأن نتوقع أن لديهم وقتاً طيباً للقائك. طلبت من آلاف رجال الأعمال أن يبتسموا إلى أحد ما كل ساعة من اليوم لمدة أسبوع. ثم يحضروا إلى الفصل الدراسي ويتحدثوا عن النتائج وكيف نجحت؟

دعنا نرى. هاهو خطاب من وليام بي شتارينهارت، عضو بورصة الأسهم بنيويورك، حالته ليست وحيدة، ولكنها مطابقة لمئات الحالات الأخرى. قال مستر شتاينهارت:

"لقد تزوجت منذ ما يزيد على ثماني عشرة سنة، ونادراً ما ابتسمت لزوجتي طوال هذه الفترة، أو تكلمت عشرين كلمة من وقت استيقاظي واستعدادي للذهاب إلى عملي. إنني أسوأ متذمر سار في شارع برودواي على الإطلاق".

"حيث إنك طلبت مني أن أتحدث عن تجربتي مع الابتسامة، أظن أنني أحاول ذلك منذ أسبوع، ففي الصباح التالي بينما أمشط شعري نظرت إلى الوجه الكئيب في المرآة وقلت لنفسي:

"بيل، سوف تزيل التجهم من على وجهك اليوم، ولسوف تبتسم ولسوف تبدأ الآن فوراً" وعندما جلست على طعام الإفطار، قمت بتحية زوجتي وقلت: صباح الخير، عزيزتي، وابتسمت كما أشرت بذلك.

"حذرتني من أنها ربما تندهش، حسن، أنت لم تقدر رد فعلها حق قدرها. كانت حائرة، حدثت لها صدمة، أخبرتها بأنه في المستقبل يمكنها أن تتوقع انتظام هذا الأمر، وظلت هكذا كل صباح لمدة شهرين.

"هذا الموقف المتغير من جانبي جلب المزيد من السعادة في منزلنا خلال هذين الشهرين بصورة أكبر مما كان في العام الماضي.

"الآن عند ذهابي إلى مكتبي أقوم بتحية عامل المصعد قائلاً: "صباح الخير" وأبتسم. أقوم بتحية البواب بابتسامة، أبتسم لموظف الخزينة عندما أطلب فكة نقود. أبتسم للرجال الذين لم يشاهدونني أبتسم حتى وقت قريب، في بورصة الأسهم.

"سرعان ما وجدت أن كل واحد يرد بابتسامة لي. أصبحت أعامل كل الذين يأتون بشكاوي أو تظلما بأسلوب مرح. أبتسم وأنا أصغي إليهم، ووجدت أن تلك التعديلات حققت مرونة أكبر، ووجدت أن تلك البسمات أصبحت تجلب في الدولارات كل يوم.

أنت لا تجد الرغبة في أن تبتسم؟ وماذا بعد ذلك؟

أجبر نفسك وأرغمها أولاً على أن تبتسم. لو كنت بمفردك أجبر نفسك على أن تصفر أو تدندن بنغمة أو تغني، تصرف كما لو كنت سعيداً بالفعل، سيجعلك هذا سعيداً. هاهي الطريقة التي وضعها البروفيسور الراحل جيمس من هارفارد.

"يبدو أن الفعل يتبع الشعور، لكن الحقيقة هي أن الفعل والشعور يسيران معاً، وتنظيم الفعل، الذي يكون تحت سيطرة الإدارة، فإنه يمكننا تنظيم الشعور بصورة مباشرة، وهو ما كان منظماً.

"ومن ثم فالطريق إلى البهجة والسرور، لو كانت مفتقدة، هي أن تعمل بمرح تتصرف وتتكلم كما لو أن البهجة متحققة بالفعل..".

كل واحد في الدنيا يسعى إلى السعادة، وتوجد طريق واحدة مؤكدة للحصول عليها وذلك بالسيطرة على أفكارك، وهي لا تعتمد على ظروف خارجية، إنما تعتمد على ظروفك الداخلية.

شاهدت وجوهاً سعيدة مستبشرة بين العتالين الصينيين الذين يتصببون عرقاً ويكدحون في حرارة الصين المهلكة من أجل سبعة سنتات في اليوم.

قال شكسبير: "لا شيء طيب أو سيئ، لكن التفكير هو الذي يجعله كذلك".

لاحظ لنكولن ذات يوم أن "معظم الناس سعداء بقدر ما يصرون على أن يكونوا كذلك". نعم. لقد كان على صواب فقد شاهدت مؤخراً مثالاً واضحاً لتلك الحقيقة، كنت صاعداً درجات سلم محطة لونج إيلاند بنيويورك، كان أمامي مباشرة ثلاثون أو أربعون صبياً يستندون على عصيهم وعكاكيزهم يكافحون للصعود إلى أعلى درجات السلم. كان معهم صبي يحتاج لحمله إلى أعلى ! كنت مندهشاً من ضحكهم، ومرحهم، تحدثت عن هذا إلى أحد المسؤولين عن الأولاد فقال الرجل:

"أوه، نعم، عندما يدرك الولد أنه سيكون معوقاً طوال عمره، تحدث له صدمة في أول الأمر، ولكنه بعد ذلك يتغلب على تلك الصدمة، ويستسلم عادة لقدره، ويصبح أسعد من الأولاد الأصحاء".

شعرت أني في حاجة لأن أرفع قبعتي احتراماً لهؤلاء الصبية، فقد علموني درساً آمل ألا أنساه أبداً.

أمضيت ظهر يوم مع ماري بكفورد في وقت توقعها الطلاق من دوجلاس فيربانكس، ربما تخيل العالم في ذلك الوقت أنها كانت مضطربة وغير سعيدة، ولكنني وجدتها واحدة من أكثر الناس ممن عرفتهم هدوءً وابتهاجاً بنصرهم، كانت تشع سعادة، ما السر وراء ذلك؟ لقد كشفت عن ذلك في كتاب من خمسة وثلاثين صفحة.

كتاب تحت عنوان (لِمَ لا تحاول الالتجاء إلى الله) وهو من إعداد: ماري بكفورد. نفسها أخبرتني منذ سنوات فرانكلين ستجر، الرجل الثالث سابقاً - لكاردينا سان لويس، وأحد أكثر رجال التأمين نجاحاً في أمريكا، أن أي إنسان بابتسامة يتم دائماً الترحيب به، لذلك قبل دخول مكتب أي إنسان توقف لحظة وفكر في الأشياء التي يسعد لأجلها.

هذا الفن البسيط يعتقد فرانكلين أن له صلة كبيرة بنجاحه. تأمل هذه النصيحة الحكيمة من البرت هو بارد، ولكن تذكر أن تأملها لن يأتي بنتيجة ما لم تطبقها.

"وقتما تخرج من المنزل اجعل ذقنك في مستوى أفقي، ورأسك معتدلة، واملأ رئتيك بالهواء قدر استطاعتك، استمتع بشروق الشمس، قم بتحية أصدقائك بابتسامة، ضع روحك في يدك كما صافحت أحداً، لا تخف من عدم فهمك من الآخرين، ولا تُضِع دقيقة في التفكير في أعدائك، ركز بشدة فيما يجب أن تفعله، وتحرك مباشرة نحو الهدف دون تغيير الاتجاه، فكر في الأشياء العظيمة والرائعة التي تحب أن تفعلها، ثم بمرور الأيام سوف تجد نفسك - دون أن تشعر - تنتهز الفرصة وتحقق رغبتك، ارسم صورة في ذهنك للشخص القادر والجاد والنافع الذي ترغب في أن تكون مثله.

تفكيرك هو الذي يحولك إلى ذلك الشخص الذي حددته. الفكر شيء سام. احتفظ بموقف ذهني صحيح، موقف الشجاعة والصراحة وطيبة النفس. التفكير هو الابتكار، تأتي كل الأشياء من خلال الرغبة، كل نداء مخلص يتم الاستجابة له، ويتحقق الذي ثبتنا عليه قلوبنا. اجعل ذقنك في مستوى أفقي، ورأسك معتدلة، بداخلنا طاقات عجيبة مختبئة

إن الصينيين القدامى قوم حكماء في فن الحياة، لديهم مَثَل، علينا أن نخفض له الرؤوس: "إذا لم تستطع أن تبتسم فلا تفتح دكاناً".

فرانك إيرفنج فليتشر في أحد إعلاناته لشركة أوبنهايم وكولينز منحنا هذه القطعة المحلية قال: قيمة الابتسامة في أعياد الميلاد.

الابتسامة: لا تكلف شيئاً، لكنها تخلق الكثير.

الابتسامة: تثري أولئك الذين يستقبلونها، ولا تفقد مانحيها.

الابتسامة: تحدث في لمح البصر لكنها في الذاكرة تدوم للأبد. لا شيء هام يمكن الحصول عليه من غير أنها ليست مطلوبة منك، لكن فوائدها كثيرة.

الابتسامة: تخلق السعادة في البيت، تقوي النية الحسنة في الأعمال.

الابتسامة: تريح القلقين، وتنير الطريق لأصحاب الهمم المثبطة.

الابتسامة: شروق للمحزونين، وأفضل دواء طبيعي للإرهاق والمشاكل.

الابتسامة: لا يمكن شراؤها، ولا استجداؤها ولا استعارتها أو سرقتها، إنها شيء لا يكون جيداً إلا إذا تم منحها.

الابتسامة: ولو في الوقت الحرج في أعياد الميلاد فإن بعض الرجال من الباعة يصيبهم التعب والإرهاق من منح ابتسامة، لذا اترك وراءك ابتسامة.

إن أشد الناس احتياجاً للابتسامة هم أولئك الذين لا يبتسمون ! لذلك لو كانت لديك رغبة في أن يحبك الناس، طبّق القاعدة الثانية: ابتسم.

إذا لم تفعل ذلك فأنت مقبل على المتاعب:

لقد اكتشف جيم فيرلي في وقت مبكر من حياته أن الإنسان العادي يهتم باسمه أكثر من اهتمامه بكل أسماء الدنيا مجتمعة.. تذكر هذا الاسم جيداً ونادِ به صاحبه بسهولة فتكون قد قدمت إليه إطراءً وثناءً كافيين، ولكنك لو نسيته لوضعت نفسك في مأزق، فقد نظمت - على سبيل المثال - دورة للخطابة في باريس، وبعثت خطابات لكل المواطنين الأمريكيين في المدينة، لكن الطباعين الفرنسيين لقلة معرفتهم باللغة الإنجليزية أخطأوا في تسجيل بعض الأسماء، وهذا شيء طبيعي، لكن مدير بنك أمريكي كبير في باريس، وهو رجل مسن، كتب لي خطاباً يلومني فيه لأن اسمه كُتب خطأ !

ما السبب في نجاح إندرو كارنيجي؟ والذي كان ملكاً للصلب، مع أنه كان يعرف القليل عن تصنيع الصلب، ولديه آلاف من العمّال يعرفون في صناعة الصلب أكثر منه.

الجواب لأنه عرف كيف يعامل الرجل، وهذا ما جعله ثرياً. اكتسب في حياته الأولى مهارة في التنظيم، وعبقرية في القيادة. عندما كان في العاشرة اكتشف الأهمية المذهلة التي يضعها الناس لأسمائهم واستخدم هذا الاكتشاف لينال المشاركة من الآخرين، فقد كان في حوزته في اسكتلندا أرنبة أم، وسرعان ما يكون لها عش ممتلئ بالأرانب الصغيرة، ولا يجد أحداً يعني بإطعامهم، ولكن فكرة لامعة طرأت في ذهنه، أخبر أولاد الجيران بأنهم لو أحضروا البرسيم الكافي سوف يُطلق أسماءهم على الصغار تشريفاً لهم، وكانت الفكرة ناجحة ولم ينسَ كارنيجي ذلك، فإنه بعد سنوات حصل على الملايين باستخدام هذه السيكولوجية في أعماله.

كان جين طومسون رئيس خطوط حديد بنسلفانيا وقتها، لذا قام إندرو ببناء مصنع فحم للصلب في بيتسبورغ وقام بتسميته باسم "أدجار طومسون لأعمال الصلب".

وعندما تصارع كارنيجي وجورج بولمان على احتكار عربات النوم تذكر ملك الصلب مرة أخرى درس الأرنب.

شركة النقل المركزية التي يمتلكها إندرو كارنيجي كانت تتصارع مع شركة بولمان للحصول على احتكار شغل عربات النوم لخطوط حديد الباسفيك المتحدة. خفّضا الأسعار ودمرا كل فرصته للربح.

ذهب كارنيجي وبولمان إلى نيويورك لمقابلة مجلس مديري الاتحاد الباسفيكي وتقابلا ذات ليلة في فندق سان نيكولاس.

قال كارنيجي: "مساء الخير مستر بولمان، لقد صرنا أحمقين؟"

سأله بولمان: صباح الخير. ماذا تقصد يا عزيزي؟

عبّر كارنيجي عن دمج مصلحتيها. أصغى بولمان بعناية لما قاله كارنيجي، ولكنه لم يكن مقتنعاً تماماً. قال بولمان في آخر حديث: بماذا ستسمي الشركة؟

أجاب كارنيجي بكل ثقة وحماس: ستكون شركة "بولمان لقصر العربات". وهنا أشرق وجه بولمان عن ابتسامة عريضة وقال: تعالَ إلى غرفتي لنتحدث في الموضوع.

ذلك الحديث صنع تاريخ الصناعة. إن سياسة كارنيجي كانت مجرد التذكر واحترام أسماء أصدقائه والعاملين معه وهي أحد أهم أسرار زعامته.

بيرفيسكي أيضاً جعل شيف بولمان الملون يناديه دائماً: "مستر كوبر" وكان كوبر يحبه كثيراً.

إن الناس فخورون جداً بأسمائهم ويسعون لتخليدها بأي ثمن حتى أن بي - تي بارنوم العجوز الصارم استاء لأنه لم يكن لديه أبناء يحملون اسمه فمنح حفيدة سي -

هـ سيلي خمسة وعشرين ألف دولار إذا سمّى نفسه بارنوم سيلي. كما اعتاد الأثرياء منذ مائتي عام أن يدفعوا للمؤلفين منحاً كي يهدوا كتبهم إليه.

مكتبة نيويورك العامة لديها مجوعات أستور ولينوكس - كما أن متحف متروبوليتان خلدا أسماء بنيامين أولتمان وجي - بي مورغان. كما أن كل كنيسة تقريباً يتم تزيينها بنوافذ زجاجية نقش عليها أسماء المتبرعين بها تخليداً لهم.

وقد قامت مؤسسة كريسلر بعمل سيارة خاصة لمستر روزفلت وقام تشامبرلين والميكانيكي بتوصيل السيارة للبيت الأبيض. تشامبرلين يحكي ما حدث له: "علّمت الرئيس روزفلت كيف يتعامل مع السيارة والآلات الجديدة المبتكرة فيها، ولكنه علمني الكثير من الفن الرفيع في معاملة الناس "عندما تم استدعائي إلى البيت الأبيض كان الرئيس مسروراً مبتهجاً للغاية، وناداني باسم مما جعلني أشعر بالراحة، وترك لدي انطباعاً حقيقياً بأنه كان مهتماً جداً بالأشياء التي أوضحتها له، كانت السيارة مصممة لكي تعمل باليد، وتجمّع حشد لمشاهدة السيارة، ويمكن قيادتها دون جهد، أظن أن هذا عظيم، لا أعرف كيف تسير، أود أن يكون لديّ الوقت لأفكها، وأرى كيف تعمل.

وعندما أعجب أصدقاءه والمقربون من روزفلت بالسيارة، قال في حضورهم: "مستر تشامبرلين، أنا أقدر بالتأكيد كل الوقت والجهد اللذين قضيتهما في تصميم هذه السيارة، هو عمل عظيم وفخم"، أعجب بالرادياتير والمرآة الخلفية وساعة الأنوار الخاصة، ونوع التنجيد، ووضع مقعد جلوس السائق، الحقائب الخاصة بالسيارة وأحرف اسمي على كل حقيبة، بمعنى آخر ذكر ملاحظة عن كل موضع عرف أني أعطيتها جهداً وتفكيراً.

وعندما انتهى درس القيادة، استدار الرئيس نحوي وقال: حسن، مستر تشامبرلين. لقد جعلت الاحتياط الفيدرالي ينظر ثلاثين دقيقة. أظن أنه من الأفضل العودة إلى العمل.

أخذت الميكانيكي معي للبيت الأبيض، وتم تقديمه إلى روزفلت عندما وصل، لم يتحدث إلى الرئيس، وسمع روزفلت اسمه مرة واحدة، كان ولداً خجولاً، وظل في الخلف، ولكن قبل انصرافنا بحث الرئيس عن الميكانيكي وشدّ على يده وناداه باسمه وشكره على المجيء إلى واشنطن.

إن أحد الدروس الأولى التي يتعلمها السياسي هو:

"تذكر" اسم أحد الناخبين هو الحنكة السياسية بعينها، ونسيانه هو إخفاق تام". وقدرتي على تذكر الأسماء هو شيء هام في الأعمال والاتصالات الاجتماعية مثلما هو هام في السياسة.

نابليون الثالث إمبراطور فرنسا وابن أخ نابليون الكبير، قال إنه يستطيع تذكر اسم كل شخص قابله رغم كل واجبات الملكية. ما وسيلته إلى ذلك؟ إنها بسيطة، عندما لا يسمع بوضوح جداً يقول: "آسف جداً، لم أسمع الاسم بوضوح".

قد يستغرق كل هذا وقتاً لكنه كما قال الإمبراطور إنه سلوك جيد فيه تضحيات بسيطة.

فإذا أردت أن يحبك الناس فاستعمل القاعدة الثالثة وهي: "تذكر أن اسم الشخص بالنسبة له هو أحلى وأهم صوت يسمعه".

طريقة سهلة لكي تصبح متحدثاً فذاً:

دعيت مؤخراً إلى حفل "بريدج" وأنا شخصاً لا ألعب البريدج، وكانت هناك امرأة شقراء لا تلعب البريدج أيضاً، فقطعنا الوقت في الحديث، فلما عرفت أنني كنت ذات

يوم مديراً لوويل توماس قبل أن يلتحق بالإذاعة، وأنني رحلت معه إلى أوروبا وساعدته في إعداد حديث السفر الذي أجراه بعد ذلك، قالت: "مستر كارنيجي، أريدك أن تحدثني عن الأماكن الرائعة التي زرتها والمشاهد التي رأيتها".

وعندما جلسنا على أريكة ذكرت أنها وزوجها عادا مؤخراً من رحلة إلى أفريقيا" تعجبت وقلت: أفريقيا ! كم هي ممتعة ! أردت دائماً مشاهدتها، لكنني بقيت هنا أربعاً وعشرين ساع فقط في الجزائر، أخبرني، هل زرت ذلك البلد الساحر؟ ! يا لك من محظوظة، إنني أحسدك، بربك، حديثين عنأفريقيا".

كان هذا رائعاً لشغل خمس وأربعين دقيقة، لم تسأل ثانية عن الأماكن التي زرتها، ولا عما شاهدته، لم تكن لديها رغبة في الاستماع إلى حديثي وعن سفرياتي، كل ما أرادته فقط مستمعاً جيداً، أفضت ذكرياتها وتحدثت عما زارته.

هل كان امرأة شاذة؟ كلا إنها تشبه كثيراً من الناس، فقد قابلت أخيراً عالم نباتات متميز في حفل عشاء أقامه جيه. وجيرنرج الناشر المعروف في نيويورك. لم أتحدث إليه من قبل، ووجدته ساحراً. جلست على حافة الكرسي، وأصغيت له. أنا محدث لبق؟ كيف ولماذا؟ أنا لم أقل شيئاً على الإطلاق، فلم يكن لي أن أقول شيئاً قبل أن أغير الموضوع، فمعرفتي بعمل النبات ليست أكثر من معرفتي بتشريح طائر البطريق، ولكن كل ما فعلته أني استمتعت باهتمام لأني كنت مشغوفاً بما كان يقوله، وشعر هو بذلك وسُرّ به بطبيعة الحال، ذلك النوع من الإصغاء هو المجاملة الكبرى التي يمكن أن تقدمها إلى أي أحد.

يقول "جاك وود فورد" في كتابه "غرباء يجمعهم الحب" "قلّ من البشر من يرفض الثناء أمام الإنصات العميق".

لقد كنت مع عالم النبات "مسرفاً في التقدير، سخياً في الثناء"، وقد أخبرته بأنني استمتعت وتعلمت، وأنني أرغب أن تكون لدي هذه المعرفة، وأنني ينبغي أن

أتجول فـي الحقـول معـه، وأنـني يجـب أن أراه ثانيـة، لقـد اعـتقد الـرجال أنـني مجـادل جيد، مع أن كل ما فعلته لم يزد على أني أصغيت جيداً إليه وشجعته على الحديث.

ما هو السر الغامض في نجاح مقابلة بين اثنين من رجال الأعمال؟ يقول تشارلز. و. اليوت: "ليس هـناك سـر فـي ذلك، رنـة الانتباه والإصـغاء لمحدثك، لا شـيء يمكـن أن يسعده أكثر من هذا".

ولنـأخذ تجـربة جـي- سـي- ووثون أحد طلبتي كمثال، فقد ذكـر هذه القصة فـي أحد فصولي الدراسية:

اشـترى حلـة - فـي يومـا مـا - من أحد المتاجر فـي نيويورك، بولاية جيرسي بالقرب من البحر، وكانت الحلة سيئة للغاية بعد الاستعمال، زالت صبغة المعطف واسودت ياقة القميص، أعـاد الحلـة إلى المتجر، وقـابل البائع الذي باع لـه، وأخبره بما حدث لـه، لا، إنـه لم يخبره، حـاول فقـط، لقـد قاطعـه البـائع بحدة: لقـد بعنـا الآلاف من هـذه الحلل، وهـذه أول شـكوى نتلقاها على الإطلاق". كانت هذه كلماته، وكانت نبراته عدائية. كـانت تعني شيئاً واحداً: "أنت تـكذب، هل تظن أنك تخبرنا بجديد، حسن، سـأجعلك ترى شيئاً أو شيئين"، تدخّل بائع آخر كان يستمع إلى النقاش:

"جميع الحـلل الداكـنة يبهت لونهـا فـي أول الأمـر، لا يمكـن صنع شيء فـي هذا الأمر وبخاصة فـي حلل - رخيصة كهذه، الصبغة دائماً تتغير".

قال مستر ووثون:

"كـنت أغـلي وأنـا أستمع إلى ذلك، البائع شك فـي أمانتي، والبائع الثاني ظن أني اشـتريت بضاعة من الدرجة الثانية، كـنت أوشك أن أقذف الحلة فـي وجوههم وليذهبوا إلى الجحيم. ولكـن فجـأة ظهر رئيس الفرع واستطاع أن يغير موقفـي تماماً، حولني من الغضب إلى زبون راضٍ، كيف فعل هذا؟ فعل هذا بثلاثة أشياء:

أولاً: أصغى إلى قصتي من البداية إلى النهاية دون أن يقاطعني، ثانياً: ما إن انتهيت من حديثي حتى ناقش البائعين في رأيهما من وجهة نظري، وسلم معي أن الياقة لونها غير لون البدلة بوضوح وأصر على أنه لا يجوز بيع أي منتج إلا أن يكون جيداً، ثالثاً: تعرّف على سبب المشكلة وقال لي ببساطة: ماذا تريد مني أن أفعل بالبدلة؟ سأفعل أي شيء تقوله؟

منذ بضع دقائق كنت مستعداً لأن أقول لهم: احتفظوا ببدلتكم اللعينة بديئة الصنع لأنفسكم"، ولكني أجبت: "أنا أريد نصيحتك،أريد أن أعرف هل زوال اللون مؤقت؟ وهل يمكن عمل شيء بشأن البدلة؟".

اقترح أن أجرب البدلة أسبوعاً آخر، ووعدني: "إذا لم تعجبك أحضرها، ولسوف نعطيك غيرها، ونأسف أننا سببنا لك كل هذا الإزعاج".

خذ مثالاً على ذلك. اكتشفت شركة تليفونات نيويورك منذ بضع سنوات أن عليها أن تتعامل مع أخبث الزبائن، يلعن ويسب ويهدد بنزع التليفون من جذوره.

رفض دفع الرسوم وأعلن أنها ملفقة، قدم شكاوى إلى الصحف وإلى لجنة الخدمات العامة، ورفع عدة قضايا ضد الشركة.

وأخيراً، تم إرسال أمهر موظفي الشركة إليه لهذا العميل المشاغب العاصف، واستمع الموظف للرجل، تركته يصب وابل السباب والشتائم. وقال له: نعم.. نعم. وأظهر تعاطفه معه.

قال هذا الموقف أمام أحد فصولي الدراسية وهو يحكي تجربته: "أخذ الرجل يرغي ويزبد، وظللت أصغي إليه ثلاث ساعات تقريباً، ثم عدت وأصغيت إليه في أربع مرات متتالية، وقبل نهاية الزيارة الرابعة أصبحت عضواً لهيئة جديدة سميناها هيئة حماية مشتركي التليفونات، ولا زلت أنا ورئيسها العضوين الوحيدين.

أصغيت وتعاطفت معه في كل نقطة ذكرها في اللقاءات، لم يكن أحد من الشركة تحدث معه بهذه الطريقة من قبل، صار ودياً تقريباً، النقطة التي ذهبت لزيارته من أجلها لم تذكر في أول زيارة ولا في الثانية ولا في الثالثة، ولكن في الرابعة أغلق القضية وسدد كل فواتيره بالكامل، وسحب شكاياته - لأول مرة - والتي قدمها إلى اللجنة، وانتهت متاعبه مع الشركة.

هذا الرجل دون شك اعتبر نفسه مظلوماً، ويدافع عن حقه ضد الاستغلال، هذا ما حرره وما عرف من شكواه، لكنه كان في حاجة إلى الشعور بالأهمية، وحصل على هذه الأهمية في أول الأمر بالغضب والتبرم والشكوى، ولكنه عندما شعر بالأهمية من مندوب الشركة انتهت كل متاعبه التي تخيلها.

← منذ سنوات اقتحم زبون غاضب مكتب جوليان. ف. ديتمر مؤسس شركة ديتمر للصوف، والذي أصبح فيما بعد أكبر موزعي المصنوعات الصوفية في العالم، قال مستر ديتمر:

كان هذا الرجل مديناً لنا بخمسة عشر دولاراً، ولكنه أنكرها، كنا نعرف أنه مخطئ، وأصرت إدارتنا على أن يدفع المبلغ وبعد عدد من الخطابات من مندوبنا، قام الرجل برحلة إلى شيكاغو وهرول إلى مكتبي وأفهمني أنه لن يدفع الفاتورة، ولن يشتري بضائع أخرى من شركة ديتمر للأصواف.

قال مستر ديتمر:

"أصغيت لكل ما قدمته بصبر، كنت أود مقاطعته، ولكني أدركت أن ذلك سيئ، لذلك تركته يعبر عن نفسه، وعندما هدأ في النهاية ورأيت أن مزاجه متقبل للحديث، قلت بهدوء: "أريد أن أشكرك على حضورك إلى شيكاغو لتخبرني بذلك، لقد أديت لي معروفاً عظيماً، إدارتنا قطعاً ضايقتك وربما ضايقت زبائن جيدين آخرين، وهذا أمر سيئ صدقني أنا متحمس لسماع هذا بصورة أكبر".

كلا، هذا آخر شيء يمكن توقعه مني، أظن أنه كان متضايقاً لأنه جاء إلى شيكاغو للحديث مع، ولكني شكرته بدلاً من الشجار معه، وأكدت أننا سوف نلغي الرسوم من الدفاتر، لأنه كان حريصاً على الحساب، بينما موظفونا وهم يعتنون بالآلاف يمكن أن يقعوا في الخطأ.

أخبرني بأني شعرت بمشكلته، وأني لو كنت مكانه لشعرت بما شعر به، وإنه إذ يعجبه متجرنا، ولن يشتري منا بعد ذلك. فقد قمت بالتوصية عليه في بعض بيوت الأصوات الأخرى.

دعوته لتناول الغداء معي هذا اليوم، وقَبِل الدعوة. اعتدنا الغداء معاً كلما جاء إلى شيكاغو ولكنه قدم توريد أضخم مما قدم قبل ذلك. عندما عدنا إلى المكتب، عاد إلى منزله ومزاجه طيب كان يريد أن يكون منصفاً معنا كما كنا معه، نظر في فواتيره فوجد إحداها غير مسجلة فأرسل لنا شيكاً بخمسة عشر دولاراً مع اعتذاره.

عندما رزقت زوجته - فيما بعد - بطفل، سماه ديتمر، ظل صديقاً وزبوناً للشركة حتى وفاته بعد عشرين سنة من ذلك التاريخ.

منذ سنوات، كان يوجد صبي هولندي مهاجر فقير، يقوم بغسل نوافذ مخبز بعد المدرسة بأجر خمسين سنتاً في الأسبوع وكان أهله فقراء جداً، لذلك اعتاد الخروج إلى الشارع ومعه سلة يجمع فيها قطع الفحم التي تسقط من العربات التي توزع الوقود، ذلك الولد - إدواربوك - لم ينل من التعليم إلا ست سنوات في حياته، وبعدها صار أنجح محرر في تاريخ الصحافة الأمريكية.

لقد أعلن إسحاق إف، كوسون، الذي يجري لقاءات ناجحة مع المشاهير أن كثيراً من الناس يخفقون في ترك انطباع طيب حسن في النفوس لأنهم يهملون الإصغاء.

إنهم مهتمون أكثر بما يقولونه لذلك لا يفتحون آذانهم، دائماً العظماء من الرجال أخبروني أنهم يفضلون المستمعين الجيدين أكثر من المتكلمين، لكن القدرة على الإصغاء أندر من أي صفة جيدة أخرى.

وليس العظماء فقط هم الذين في حاجة لمستمع جيد، بل البسطاء من الناس في حاجة إلى ذلك أيضاً، مثلما ذكرت مجلة ريدرز دايجست مرة: "إن كثيراً ممن يستدعون الطبيب يكون كل مرادهم مستمع يصغي إليهم فحسب".

في أحلك ساعات الحرب الأهلية كتب لنكولن إلى صديق قديم في سبرنج فيلد، بولاية الينوى، يرجوه أن يحضر إلى واشنطن. لأن هناك مشكلة يريد أن يناقشها معه.

وحضر الجار الصديق القدم إلى البيت الأبيض، وتحدث معه ساعات عما يراه في مسألة تحرير العبيد، فحص معه بدقة الآراء التي تؤيد والتي تعارض، ثم قرأ له الخطابات والمقالات الصحفية والتي كان بعضها يلومه على عدم تحرير العبيد، والبعض يلومه على التبكير في تحريرهم، وبعد هذا الحديث بساعات شد لنكولن على يد جاره القديم قائلاً له: تصبح على خير، وأعاده إلى الينوى دون أن يسأله عن رأيه.

قضى لنكولن كل الوقت يتحدث، وظل الرجل مصغياً إلى الحديث، قال صديقه القديم: "بدا أنه يشعر بالطمأنينة بعد الحديث، لم يكن لنكولن يريد النصيحة، كان يريد مستمعاً ودوداً يتعاطف معه، يلقي إليه بأوجاعه، كلنا نريد ذلك عندما نقع في بعض المتاعب، هذا ما يريده دائماً الزبون المتبرم، والموظف الملول، أو الصديق الذي لحقه أذى.

لو أردت أن تبعد الناس عنك، ويضحكون عليك من وراء ظهرك ويحتقرونك، إليك الطريق إلى ذلك:

"لا تصغ إلى أحد، وتحدث دون انقطاع، إذا خطرت لك فكرة وصديقك يتحدث لا تنتظر أن يفرغ من حديثه، فهو ليس أذكى منك، لماذا تضيع وقتك الثمين في الإصغاء إليه، وإلى ثرثرته العميقة؟ قاطعه في منتصف الجملة.

هل تعرف أناساً على هذه الشاكلة؟ أنا أعرف - لسوء الحظ - بل المدهش في الأمر أن هؤلاء، وكلهم في حالة تضخم في الذات، يسكرهم إحساسهم بأهميتهم في أعلى السلم الاجتماعي.

يقول د. "نيكولاسي بتلر" رئيس جامعة كولومبيا: "الإنسان الذي يفكر في نفسه فحسب إنسان أناني بائس، إنه جاهل حتى لو حصل على أعلى الشهادات".

فلو أردت أن تكون محدثاً بارعاً فكن مستمعاً يقظاً، وفي ذلك تقول مسز تشارلز نورتام لي: "لكي تكون مهماً كن مهتماً".

اسأل محدثك أسئلة يستمتع بالإجابة عليها، شجعه على الحديث عن نفسه وعن إنجازاته، وتذكر أن الإنسان يهتم بنفسه وبرغباته ومشاكله أكثر من اهتمامه بك وبمشاكلك، وألم أسنانه يهم أكثر من مجاعة مهلكة في الصين، وبثرة على رقبته تشغله أكثر من أربعين هزة أرضية تحيق بأفريقيا.

فكر في هذا واجعله نصب عينيك، وأنت تبدأ في أي مناقشة. لذا، إذا أردت أن يحبك الناس، طبّق القاعدة الرابعة: "لِتكن مستمعاً جيداً، وشجّع الآخرين على الحديث عن أنفسهم".

كيف تثير اهتمام الناس؟

كل من زار تيودور روفلت في فيلم "أويسترباي" فسوف يندهش من تنوع المعرفة لديه ومن اتساع أفقه، قال جاما لابل براد فورد: "وسواء أكان الزائر من رعاة البقر أو مروض خيول وسياسي أو دبلوماسي كان روزفلت يحدثهم في مجال تخصصهم

الدقيق، كان روزفلت يتوقع أن يزوره أحد، يجلس حتى وقت متأخر من الليل يقرأ في الموضوع الذي يعرف أن ضيفه مهتم به بصفة خاصة. فقد عرف روزفلت، مثلما عرف كل القادة، أن الطريق إلى قلب الإنسان هو أن تحدثه عن الأشياء التي يعتز بها.

تعلم هذا الدرس مبكراً وليام ليون فيليبس أستاذ الأدب في جامعة "بيل" فكتب في مقالة عن "الطبيعة الإنسانية".

"عندما كنت في الثامنة من عمري كنت أقضي عطلة الأسبوع في زيارة عمتي "ليبي لتسلي" في منزلهم في "ستراتفورد" بها وساتونك، وحضر لزيارة عمتي رجل في منتصف العمر، ولم أكن أعرفه من قبل، وبعد مناوشة مهذبة مفيدة مع عمتي، ركز انتباهه عليّ، وكانت القوارب وقتها اهتمامي المفضل، وتحدث الزائر معي في الموضوع بطريقة بدت لي ممتعة بصورة خاصة، وعندما رحل تكلمت عنه بحماس شديد: يا له من رجل ! كم هو مهتم جداً بالقوارب !

بين يدي - وأنا أكتب هذا الفصل - خطاب من إدوارد إي تشاليف وهو أحد رجال الكشافة النشطين:

كتب مستر تشاليف فيه:

كان معسكر كشفي ضخم يستعد لرحلة إلى أوروبا، واحتجت إلى خدمة من رئيس أحد أكبر المؤسسات لدفع نفقات أحد الغلمان لضيق ذات يده، ولحسن الحظ سمعت - قبل أن أذهب لرؤيته - أنه سحب شيكاً بمبلغ مليون دولار.

أول شيء فعلته بعد أن دخلت مكتبه أنني طلبت رؤية هذا الشيك. شيكاً بمليون دولار ! أخبرته أنني لا أعرف أحداً قبلاً حرّر مثل هذا الشيك، وأنني سأخبر الأولاد إنني قد شاهدت فعلاً شيكاً بمليون دولار، وهو مسرور، وأعجبت به، وطلبت منه أن يخبرني بكل شيء عن الشيك وكيف حرره؟

(لعلك تلاحظ أن مستر تشاليف لم يبدأ الحديث معي عن أولاد الكشافة، أو المعسكر في أوروبا، أو ماذا أراده، تحدث عما يهم الإنسان الآخر).

وهاهي النتيجة:

وما لبث أن سألني: فيما كنت تريدني؟ أخبرته قال مستر تشاليف: "لدهشتي الكبيرة استجاب لمطلبي ومنحني أكثر مما طلبت، وقد طلبت أن يرسل ولداً واحداً إلى أوروبا لكنه أرسل خمسة أولاد في صحبتي وأعطاني خطاب ضمان بمبلغ ألف دولار، وأخبرنا أن نبقى في أوروبا سبعة أسابيع، وأعطاني أيضاً خطابات لرؤساء فرع هيئة في أوروبا يوصيهم بأن يكونوا في خدمتنا ويقدموا لنا التسهيلات اللازمة، وقد قابلنا بنفسه في باريس وتجول بنا في العاصمة، ومنذ ذلك الحين ألحق بعض الأولاد من المعوزين بالعمل، ولا يزال نشيطاً في مجموعتنا.

وأعرف الآن، إني إذا لم أهتم في حديثي معه بما يهتم هو به، لما كان دافئاً معي في أول الأمر، وما وجدته مسارعاً في تلبية طلبي بمقدار عشر ما لقيته".

هل هذا فن بقيمة إذا استعمل في الأعمال؟ هل هو فن ثمين؟ دعنا نرى.

← هنري جي دوفيرنوي، صاحب إحدى المؤسسات وأكبر المخابز في نيويورك، وكان يلح في طلب المدير كل أسبوع لمدة أربع سنوات اشتراكه في النوادي الاجتماعية التي يشترك فيها المدير، استأجر حجرة في الفندق لكي يحصل على الصفقة مع الفندق ولكنه فشل.

قال مستر دوفيرنوي: "وبعد دراسة العلاقات الإنسانية قررت تغيير خططي، قررت أن أكتشف ما يهم الرجل وما يستحوذ على حماسه. اكتشف أنه ينتمي إلى نقابة رجال الفنادق وتسمى "الهيئة الأمريكية لأصحاب الفنادق" لم يكن الرجل مجرد عضو، بل كان هو رئيساً لنقابة، ورئيساً لهيئة المستقبلين الدوليين ولم يكن الرجل مهتماً

بمكان يعقد فيه اجتماعات الهيئة، فإنه سيكون هناك حتى لو كان عليه أن يطير فوق الجبال أو يعبر الصحارى والبحار ليحضر اجتماعاتها.

وعندما رأيته في اليوم التالي، بادرته بالحديث عن جماعة المستقبلين فرأيت مدى سروره، يا لها من استجابة، تحدث معي لمدة نصف ساعة عن المستقبلين، كانت نبرته فيها حماس، فهمت أن هذه النقابة هي هوايته، وقبل أن أغادر مكتبه منحني عضوية نقابته.

لم أقل في هذا اللقاء شيئاً عن الخبز، ولكن بعد بضعة أيام، اتصل بي مضيف فندق كي أحضر معه ومعي العينات والأسعار قال المضيف لي: "لا أعرف ماذا فعلت له! من المؤكد أنه رضي عنك تمام الرضا".

لذا إذا أردت أن يحبك الناس، طبّق القاعدة الخامسة وهي: "تكلم فيما يحب محدثك وما يهتم به".

كيف تجعل الناس يحبونك فوراً؟

كنت في انتظار دوري لتسجيل خطاب في مكتب لبريد بشارع 33، الطريق الثامن بنيويورك، ولاحظت أن الموظف المختص متبرم من عمله: يزن المظاريف ويسلم الطوابع ويرد باقي النقود ويستخرج الإيصالات، فقلت في نفسي: لأحاول التقرب إلى ذلك الرجل، يجب أن أقول له شيئاً لطيفاً عن نفسه لا عني أنا، لذا سألت نفسي: "ماذا يملك هذا ويمكنني أن أبدي إعجابي به، ومثل هذا السؤال من الصعوبة بمكان الإجابة عليه، وبخاصة مع الغرباء، لكن في هذه الحالة كان السؤال سهلاً فقد شاهدت ما يمكن أن أبدي إعجابي به بلا حدود.

هناك قانون هام في السلوك الإنساني لو استجبنا له ما وقعنا في المتاعب أبداً. والقانون هو: "اجعل الشخص الآخر يشعر بالأهمية دائماً". لاحظ البروفيسور جون ديوي أن الرغبة في أن تكون مهماً هي أعمق دافع إنساني.

ويقوم ويليام جيمس:

"إن أعمق مبدأ في الطبيعة الإنسانية هي السعي بلهفة نحو الشعور بالأهمية".

لقد فكر الفلاسفة منذ آلاف السنين في وضع قواعد العلاقات الإنسانية وبعد طول تفكير خرجوا بمبدأ واحد، لم يكن جديداً بل هو قديم قدم التاريخ، عمله للمجوس في فارس منذ ثلاثة آلاف سنة ووعظ به الناس كونفوشيوس في الصيف منذ أربعة وعشرين قرناً وعمله لتلاميذه لاوتسي مؤسس التوايزم في وادي هان. ووعظه على صقاف الجانجز المقدس قبل خمسمائة عام قبل ميلاد السيد المسيح. الكتب الهندوسية المقدسة علمته منذ ألف سنة قبل ذلك.

وعلّمه المسيح بين التلال الحجرية في جوديا منذ تسعة عشر قرناً وقد لخصّها السيد المسيح في فكرة واحدة وكانت أهم قاعدة في العالم "افعل للآخرين ما تحب أن يفعلوه من أجلك".

أنت في حاجة لمشاركة الناس لك وتريدهم أن يعترفوا بقدرك وترفض التملق والمداهنة الزائفتين، كما أنك متلهف إلى التقدير.

وكما يقول تشارلز سكواب: "أصدقاءك وأصحابك مسرفين في تقديرهم أسخياء في مديحهم". نعم نحن جميعاً نريد ذلك. ولكن نحن بحاجة إلى وقت طويل في كل مكان. تلك هي الخلاصة الحقيقية للشعور الصادق بالثناء.

دعنا نتساءل: هل تعتقد في نفسك أنك فوق الهندوسي الهندي؟ هذا حقك لكن مليون هندوسي يشعرون أنهم أعلى مرتبة منك.. أتدري لماذا؟ لأنهم لا يقربون طعاماً لوثه ظلك. هل تعتقد أنك فوق الإسكيمو؟ هذا من حقك.. لكنك مع الأسف مخطئ في هذا الاعتقاد.. أتدري لماذا؟ لأن الأسكيمو لديهم من الكسالى الذين لا يقومون بأي عمل ويطلق عليهم "الرجال البيض".

كل أمة تشعر أنها أرقى وأعرق من الأمم الأخرى وأرفع قدراً منها وهذه الوطنية هي التي تولد الحروب.

إن أي رجل تقابله يشعر بتفوقه عليك من جانب ما.. الطريقة الوحيدة لكي تكسبه إلى صفك وأن يحبك هي أن تتركه يدرك بأي وسيلة تهتم بهذا الجانب الصغير الذي يخصه وتتعرف عليه بصدق.

تذكر ما قاله أميرسون: "كل رجل أقابله هو أعلى مني في جانب ما ومنها يمكن أن أتعلم منه".

لقد أوضح شكسبير: "الإنسان الفخور بسلطته المتواضعة يقوم بألعاب مخجلة أما السموات تجعل الملائكة تبكي.

← سأحكي لك ثلاث قصص عن رجال أعمال في دورتي الدراسية طبقوا تلك المبادئ فحققت نتائج رائعة. دعنا نأخذ الحالة الأولى:

رجل قانون فضّل ألا نذكر اسمه لسبب عائلي، وسنطلق عليه مستر آر. بعد التحاقه بالدورة الدراسية بقليل استقل السيارة إلى لونج أيلاند وبصحبته زوجته لزيارة

بعض الأقارب، تركته يتحدث مع عمة عجوز من عماتها، ثم اتجهت لزيارة بعض أقاربها الرجال، وحيث كان عليه أن يتحدث عن كيفية تطبيقه لمبدأ التقدير أمام طلبته، فكر أن يبدأ بالسيدة العجوز، لذا نظر حول أرجاء المنزل ليرى ما يمكن أن يعجبه ليبدي ثناءه عليه.

سألها: "هذا المنزل تم بناؤه حوالي سنة 1890 أليس كذلك".

أجابت: "نعم، بالضبط تلك هي السنة التي تم فيها البناء".

قال: "إنه يذكرني بالمنزل الذي ولدت فيه، إنه منزل جميل بناؤه قوي، حجراته كثيرة، أتعرفين أنه لمن المحزن أن مثل هذه البيوت لا يشيد مثلها الآن؟".

وافقته العجوز قائلة: "أنت على صواب، الشباب في هذه الأيام لا تهمهم المنازل الجميلة، إن كل ما يريدونه هو شقة صغيرة وثلاجة كهربائية صغيرة، ثم يتجولون في سياراتهم، ثم قالت بصوت رقيق وهي تستعيد ذكرياتها:

"هذا المنزل حلمت به مع زوجي لسنوات قبل أن نقوم ببنائه، إنه حلمنا، لم يكن لدينا مهندس بناء لقد خططنا بأنفسنا" ثم قامت معه بجولة لمشاهدة المنزل، وأعرب عن إعجابه الشديد بكل الكنوز الجميلة التي جمعتها في سفرياتها مع زوجها وتعتز بها. المنديل المزركش ومجموعته، ومجموعة الشاي الإنجليزي القديمة، الخزف الصيني النفيس، الأسّرة الفرنسية والمقاعد، واللوحات الزيتية الإيطالية، المفارش الحريرية التي كانت معلقة ذات يوم في أحد القصور الفرنسية.

قال مستر (أر): "بعد أن شاهدنا المنزل، صحبتني إلى الكراج كانت هناك سيارة "باكار" فخمة جديدة لم تمس. قالت لي العمة: "اشتراها زوجي قبل وفاته بمدة وجيزة. لم أركب السيارة منذ وفاته. أنت تقّدر الأشياء اللطيفة سأعطيك هذه السيارة" قلت: ماذا يا عمتي، هذا كرم كبير منك، أنا سعيد به، لكنني لا أستطيع قبولها، فأنا

لست من أقاربك ولدي سيارة جديدة، أقاربك الكثيرون يودون امتلاك مثل هذه السيارة".

صاحت: أقارب ! أقارب ينتظرون موتي كي يحصلوا على السيارة ولن أمكّنهم من ذلك".

قلت لها: إذا لم تعطها لهم، يمكنك بيعها بسهولة لتاجر سيارات قديمة".

صاحت: "أبيعها ! هل تظن أني سأبيع هذه السيارة؟ هل تظن أني أستطيع رؤية الغرباء وهم يركبونها ويسيرون بها في الشارع، وهي السيارة التي اشتراها لي زوجي؟ إنني لن أبيعها سأهديها لك، أنت تقدر الأشياء الجميلة!". حاول التهرب من قبول السيارة، لكنه لم يستطع حتى لا يؤذي مشاعرها.

دعنا نرى حالة أخرى، دونالد إم. ماكماهون، مراقب شركة لويس وفلنتينو أصحاب المشاتل ومهندسون متخصصون في تصميم وتزيين الحدائق بنيويورك، يحكي ماكماهون هذه القصة:

"بعد سماعي عن كتاب "كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس" بفترة وجيزة، كنت أقوم بتصميم مزرعة شهيرة، وجاء المالك إليّ ليلقي بعض المقترحات حول المكان الذي يرغب في زراعة نباتات الزينة فيه. قلت له:

"سيدي القاضي، أعرف أن لك هواية رائعة، وأنا معجب بكلابك المرحة، وقد نما إلى علمي فوزك بالكثير من الأوسمة الزرقاء كل عام في عرض الكلاب الضخم في حديقة ماديسون سكوير". وكان هذا الثناء البسيط مذهلاً فقد أجابني القاضي:

"نعم، أقضي وقتاً طيباً مع كلابي، أتود رؤية بيت كلابي؟ أمضى ساعة وهو يعرض عليّ كلابه والجوائز التي حصلوا عليها، عرّفني أصل سلالتهم والصفات الوراثية التي جعلتها بهذا الجمال والذكاء وفي النهاية استدار نحوي وسألني:

هل لك ولد صغير؟

أجبته: نعم، لي ولد صغير.

قال القاضي: حسن، ألا يحب الكلاب؟

قلت: بلى، سيكون مسروراً جداً.

قال القاضي: "وهو كذلك، سأعطيه كلباً صغيراً".

بدأ يعرفني كيف أطعم الكلب الصغير، ثم كفّ عن الكلام لحظة وقال: سوف تنسى هذا، سأدونه لك، ودخل إلى منزله وكتب على الآلة الكاتبة تعليمات التغذية، أعطاني كلبً صغيراً قيمته مائة دولار، ومنحني من وقته الثمين ساعة ونصف، وذلك لأنني أبديت إعجابي بهوايته وإنجازاته".

جورج إيستمان، المشهور بكوداك، الذي اخترع الفيلم السينمائي، والذي جعل الصور المتحركة أمراً واقعياً، جمع ثروة قيمتها مائة مليون دولار، وصار أحد أشهر رجال الأعمال، رغم كل هذه الإنجازات الضخمة كان يتوق إلى التقدير مثل كل إنسان.

منذ عدة سنوات كان إيسمان يبني مدرسة إيسمان للموسيقى في روتشستر وصالة كلبورن ومسرحها، والذي أراد أن يحيي به ذكرى أمه. أراد جيمس أدمون رئيس شركة المقاعد الفاخرة في نيويورك أن يورد كراسي المسرح لحسابه، اتصل مستر آدمون بالمهندس وحدد موعداً لرؤية مستر إيسمان وعندما وصل آدمون، قال المهندس:

"أعرف أنك تريد الحصول على أمر التوريد هذا، لكنني أستطيع أن أخبرك الآن بأنك لن تحصل من وقت جورج إيسمان أكثر من خمس دقائق، فهو صارم ومشغول لذا قصّ عليه ما تريد ثم دعه وارحل".

كان آدمون مستعداً لأن يفعل ذلك تماماً. ولما دخل آدمون إلى مكتب إيسمان وجده منحنياً فوق كومة من الأوراق أمامه. نظر مستر إيسمان إلى أعلى، خلع نظارته، وسار ناحية المهندس ومستر آدمون وهو يقول: صباح الخير أيها الظرفاء، هل من خدمة؟

قدمهما المهندس إلى بعضهما البعض، ثم قال آدمون: "أثناء انتصارك يا مستر إيسمان أعجبت بمكتبك، أنت تعلم أن تخصصي تأثيث المكاتب، ولكني لم أشاهد قط مكتباً أكثر جمالاً من هذا المكتب في حياتي".

أجابه جورج إيسمان: "أنت تذكرني بما نسيته، إنه فعلاً جميل، أليس كذلك؟ كنت أستمتع به في بداية تأسيس المكتب، لكن انشغال ذهني الدائم جعلني لا أقدر على الاستمتاع به لأسابيع طويلة.

سار آدمون ومسح على خشب الأبواب والنوافذ وهو يقول: "هذا خشب البلوط الإنجليزي، أليس كذلك، إنه يختلف كثيراً عن البلوط الإيطالي".

أجاب إيسمان: نعم، إنه خشب البلوط الإنجليزي المستورد، انتقاه صديق لي متخصص في صناعة الأخشاب الرائعة.

ونهض إيسمان وهو يطوف بالغرفة، موضحاً تصميمها وألوانها والحفر اليدوي فيها وأشياء أخرى قام بها من أجل التخطيط والتنفيذ، وبينما إيسمان يتجول في الغرفة، توقف برهة أمام النافذة وأشار على المؤسسات التي أنشأها، والتي ساعد بواسطتها في خدمة الإنسانية لجامعة روتشستر، المستشفى العام، مستشفى المداواة المالية، بيت الصداقة، مستشفى الأطفال، فهنأه مستر آدمون بحرارة على الطريقة المثالية، التي استخدم فيها ثروته ليخفف من الآلام الإنسانية، وفتح إيسمان خزانة زجاجية وأخرج أول كاميرا امتلكها في حياته، وكان قد اشتراها من رجل إنجليزي سأله آدمون بالتفصيل عن كفاحه المبكر ونضاله القديم، وتكلم مستر إيسمان بصدق عن الفقر الذي عاشه في طفولته، وحكى له كيف كانت أمه الأرملة تعمل

في مكتب تأمين مقابل خمسين سنتاً في اليوم، وأن رعب الفقر ظل يطارده ليل نهار، وأنه صمم على عمل ليدر عليه ربحاً كافياً حتى لا تضطر أمه للعمل حتى الموت في بنسيون.

سأله آدمون مزيداً من الأسئلة وهو منصت ومستوعب، بينما كان يحكي تجربته مع الأفلام، وكيف أنه كان يعمل في المكتب طول اليوم، وأنه أحياناً كان يغفو قليلاً، وهو سهران ليلاً بينما الأحماض تقوم بعملها، وأنه كان ينام بملابسه لمدة اثنتين وسبعين ساعة، لأنه كان لا يجد وقتاً لارتدائها.

دخل جيمس آدمون مكتب إيسمان في العاشر الربع وكان قد حُذر بألا يسرف حديثه أكثر من خمس دقائق، ولكن مرت ساعتان وهما يتحدثان.

أخيراً، استدار جورج إيسمان إلى آدمون وقال:

"عندما كنت في اليابان في آخر زيارة، أحضرت بعض المقاعد لمنزلي ووضعتها في الشرفة، ولكن الشمس أزالت الطلاء فاشتريت بعض الطلاء وطليتها بنفسي، هل تريد أن ترى كيف أقوم بطلاء المقاعد؟ وهو كذلك، لتحضر إلى منزلي لتناول الغداء، سوف ترى ذلك".

واستجاب آدمون وذهب، وبعد الغداء أراه المقاعد التي أحضرها من اليابان. كانت لا تساوي أكثر من دولار ونصف للقطعة، لكن جورج إيسمان كان فخوراً بها لأنه قام بطلائها بنفسه.

ارتفعت قيمة أمر التوريد (العطاء) إلى تسعين ألف دولار، فمن حصل عليه؟ إنه جيمس آدمون طبعاً، ومنذ ذلك الوقت، وحتى موت إيسمان، ظلا صديقين حميمين، أين نحن من تطبيق هذا المبدأ السحري؟ ألا وهو التقدير.

لماذا لا نبدأ في تطبيق هذه التعويذة السحرية من المنزل؟ أنا لا أعرف مكاناً في أمسّ الحاجة إلى التقدير مثله، ولا أعرف مكاناً أكثر حرماناً من هذا الأمر مثله.

لابد أن زوجتك فيها بعض وجوه الكمال قطعاً، على الأقل إذا كانت كذلك عندما تعرفت عليها، وإلا ما أقدمت على الزواج منها. استرجع تاريخك، كم من الوقت مرّ على آخر مرة أبديت فيها إعجابك بجاذبيتها؟ منذ متى؟ منذ متى؟؟

منذ بضع سنوات كنت أصطاد في مياه نهر ميراميشي في نيوبرانزويك، وكنت في معسكر منعزل في أعماق الغابات الكندية، الشيء الوحيد الذي كان متاحاً للقراءة صحيفة محلية، قرأت فيها كل شيء حتى الإعلانات، ومقالاً للكاتبة "دروثي ديكس" وكانت مقالتها رائعة لدرجة أني قصصتها من الصحيفة واحتفظت بها، أعلنت فيها أنها (ملّت من سماع المحاضرات عن الطيور) وقالت:

ينبغي على الرجل الحكيم أن ينتحي جانباً بعروس ويمنحها هذه النصيحة الحكيمة "لا تتزوج أبداً حتى تقبل صخرة بليرني[1]". امتداح المرأة قبل الزواج من قبيل الرقة والعطف، لكن امتداحها بعد الزواج هو ضرورة حياتية لضمان راحة البال، إن الزواج ليس ميداناً لحسن النية فحسب والصراحة المطلقة، لا، إنه ميدان الدبلوماسية. إذا كنت تريد راحة منزلية، لا تنتقد إدارة زوجتك لشؤون المنزل، ولا تعقد مقارنة بينها وبين إدارة أمك لشؤون منزلها، ولكن امتدح بحرارة أعمالها المنزلية، وهنئ نفسك أمام الجميع بأنك تزوجت امرأة جمعت بين الجمال "فينوس" و"مينرفا وهاري آن". لا تشك إذا جدت اللحم كأنه قطعة مطاط، والخبز محترقاً. فقد لاحظ أن الوجبة لم تكن على مستوى الإتقان الواجب، ولسوف تعمل زوجتك من بعدها على بذل الجهد

---

(1) في حصن "بلازني" بإيرلندا يشيع اعتقاد أسطوري، بأن صخرة توجد هناك، كل من يقبلها يعطى المقدرة على الكلام اللين اللطيف، هكذا تقول الأسطورة الإنجليزية، وفي مصر عادة مشابهة عندما يطعمون العروس قطعة من لسكر كي يكون كلامها حلواً.

حتى يصل الطعام إلى المستوى الذي ترضاه، ولكن لا تتحول فجأة من السخط إلى التقدير، دون تمهيد حتى لا تتشكك زوجتك في حسن نواياك.

احضر لها الليلة باقة زهور، أو صندوقاً من الحلوى، وأفضل من ذلك كله الابتسامة المشرقة، والكلمات الرقيقة الدافئة، ولو فعل الأزواج والزوجات ذلك ما كنا نرى أربع زيجات من ست زيجات تنهار وتتحطم على أعتاب محاكم رينو.

هل تود أن تعرف كيف تقع المرأة في حبك؟

حسن، هاهو السر، وهو ليس من فكرتي، فقد استعرته من دوروثي ديكس، فقد أجرت مقابلة مع رجل متزوج من أكثر من امرأة، وكان يحاكم على ذلك، فقد حصل على ود هؤلاء، وعلى حسابات ثلاث وعشرين امرأة، وقد قابلته في السجن، وعندما سألته عن السر في وقوع النساء في حبه، قال: لم يكن بالتحايل على الإطلاق، كل ما كنت أفعله هو أن أتحدث عن المرأة طول الوقت".

"تحدث مع الرجل عن نفسه ولسوف ينصت لك ساعات".

إذا أردت أن يحبك الناس، طبق القاعدة السادسة وهي: "اجعل الشخص الآخر يشعر أنه مهم، وافعل هذا بصدق".

خلاصة القول: ست طرق لجعل الناس تحبك:

1. أظهر اهتماماً حقيقياً بالآخرين.
2. ابتسم.
3. تذكر أن اسم الشخص هو أجمل وأحب الأسماء إليه.
4. كن مستمعاً جيداً، وقم بتشجيع الآخرين عن أنفسهم.
5. تحدث فيما يسر ويسعد محدثك ويمتعه.
6. اجعل الشخص الآخر يشعر بالأهمية، افعل هذا بصدق.

الفصل الثالث
إثنتا عشرة طريقة لتجذب الناس إلى طريقة تفكيرك

لا تجادل:

بعد انقضاء الحرب العالمية، في لندن كنت أعمل مديراً لدى سير روث سميث، وكان سير روث هو الطيار الأسترالي الذي أسقط خمس طائرات معادية على الأقل في فلسطين، وبعد إعلان السلام بوقت قصير أثار دهشة العالم بطيرانه حول العالم في ثلاثين يوماً في محاولة فريدة من نوعها، وأحدثت محاولته ضجة كبرى، ومنحته الحكومة الأسترالية خمسين ألف دولار، ومنحه ملك إنجلترا لقب فارس، وفي فترة قصيرة كان هذا الرجل حديث الليالي كلها في بريطانيا العظمى.

وفي إحدى الليالي كنت أحضر مأدبة على شرف سير روث، وأثناء الوليمة ذكر رجل جالس بجواري إحدى القصص الطريفة، واستشهد فيها بجملة محورية "ثمة قدرة إلهية تحرك مصائرنا دون إرادة منا" وأشار المتحدث أن الجملة المقتبسة مأخوذة من الكتاب المقدس "الإنجيل" ولكنه كان مخطئاً، فأنا أعرف الكتاب المقدس، ولا يمكن أن تكون فيه، ولكي أحصل على الشعور بأهميتي وإظهار تفوقي، شكلت لجنة سريعة لتصحيح الخطأ، واندفع الرجل يدافع عن نفسه:

ماذا؟ شكسبير، إنه سخيف ! مستحيل ! إن هذا الاقتباس من الكتاب المقدس "الإنجيل" بحروفه !.

وكان المتحدث يجلس على يميني، وكان مست فرانك جاموند وهو صديق قديم ومتخصص في شكسبير، يجلس على يساري وقررنا أن نعرض الأمر على مستر جاموند، استمع الرجل إلينا وهو يرفسني بقدمه من تحت المنضدة وقال لي: "ديل، إنك مخطئ، هذا السيد على حق إنه من الكتاب المقدس (الإنجيل)".

وفي طريق عودتنا قلت لمستر جاموند: "فرانك إنك تعلم أن هذا الاقتباس من شكسبير".

أجاب: نعم، إنه من هاملت، الفصل الخامس، المنظر الثاني ولكننا كنا ضيوفاً في مناسبة سارة، يا عزيزي ديل، لماذا تحاول البرهنة على أن الرجل مخطئ، هل تعتقد أن هذا الأمر سيجعله يحبك؟ لماذا لا تتركه ينقذ ماء وجهه؟ إنه لم يطلب رأيك، ولم يرده، لماذا تنافسه؟ تجنب الزاوية الحادة".

توصلت إلى قرار بأن هناك أسلوباً واحداً فحسب تحت السماء للوصول إلى أفضل نتيجة للجدال هي أن نتجنبه كما نتجنب الحية الرقطاء والزلازل.

في كل تسع مرات من عشرة، ينتهي الجدل في كل مرة بين المتنافسين بأن يصبح كل منهما أكثر تعصباً لرأيه أكثر من ذي قبل، ويجزم بأنه على صواب مطلق.

لا يمكنك أن تفوز في مناقشة ما، فأنت خاسر سواء انتصرت أم انهزمت، لماذا؟ فلنفترض أنك انتصرت على الرجل الآخر، وفندت حججه، ووضعته في مأزق صعب وبرهنت على أنه شخص غير ذي قيمة ! ربما شعرت أنك رائع، لكن ماذا بالنسبة للآخر لقد جعلته يشعر بأنه أقل شأناً. لقد جرحت كبرياءه، فثمة حكمة تقول: "الرجل الذي أرغم على اعتقاد شيء يظل على نفس رأيه".

منذ عدة سنوات التحق رجل إيرلندي يدعى باتريك جيه أوهير بأحد فصولي، وكان تعليمه بسيطاً إلا أنه كان مغرماً بالجدال والتحدي، عمل فيما مضى كوسيط لإحدى شركات النقل، ولم يحرز نجاحاً يذكر في هذا المجال، ولما استشارني وتحدثت إليه عرفت السبب. إنه دائم الشجار مع العملاء الذين يعرض عليهم صفقة ويثير فيهم العداء له، إذ قال الزبون شيئاً لينقص من ثمن الشاحنة التي يريد بيعها، يحمر وجه بات ويكاد يمسك بحنجرته، ونجح باتريك بعدد لا بأس به من الخلافات والصراعات.

لم يكن همي الأول مع باتريك جيه أوهير أن أعلمه الحديث، بل كان همي تدريبه على الصمت وتجنب المشاجرات والجدال. لقد أصبح مستر أوهير أحد ألمع نجوم الباعة لدى شركة وايت "موتورز" في نيويورك، كيف وصل إلى ذلك، إليكم قصته كما تحدث بها:

"إذا دخلت مكتب أحد المشترين هذه الأيام فربما قال لي: ماذا؟ شاحنة ويت بيضاء؟ إنها ليس جيدة ! لن آخذ واحدة لو أهديتها لي. سأشتري شاحنة هوزيت، فأقول: خيراً تفعل يا سيدي، لتستمع إليّ، إن شاحنات هوزيت جيدة، لو اشتريتها لن تكون قد أخطأت على الإطلاق إن شاحنات هوزيت يتم صنعها بأعلى مواصفات الجودة.. وبائعوها ناس طيبون.

وكما تعوّد بنجامين فرانكلين الحكيم أن يقول:

"إذا جادلت وفار صدرك، وكنت على خلاف مع الآخرين، فربما استطعت أن تنتصر بعض الوقت، ولكنه سيكون نقداً أجوف. لأنك لن تحصل على رضا خصمك،

ومن ثم احسب ذلك بنفسك أي نصر يمكنك الحصول عليه: هل هو متخصص أو مسرحي مع رضا الشخص الآخر، الأمران معاً لا يمكنك الحصول عليهما".

جاء في جريدة "بوسطن تراسنكريبت" قطعة من الشعر الهزلي:

"هنا يرقد جثمان وليام جاي

الذي مات وهو يحتفظ بأسلوبه الصحيح

كان الحق معه حياً وميتاً

ولكنه مات كأنه كان مخطئاً".

نعم قد تكون على صواب دوماً وأنت تجادل، ولكن رغبتك في تغيير رأي الشخص الآخر لا تؤدي إلى النجاح، بل إلى عقم يتساوى مع كونك على الرأي الخطأ.

أعلن "وليام ماكرو" وزير "ودرو ولسون" أنه قد تعلم من انشغاله بالسياسة أنه من الصعب الانتصار في الجدال مع رجل جاهل.

"رجل جاهل لقد كنت لطيفاً في عبارتك يا مستر ماكرو فقد علمتني التجربة أنه بالإمكان التوصل إلى أي شيء. إلا أن تغير اعتقاد أي رجل مهما كان مستوى تعليمه وذكائه في معركة لفظية.

كان فردريك بارسونز، مستشاراً للمالية، كان يدافع بالحجة ويتجادل لمدة ساعة مع أحد مفتشي ضرائب الحكومة، وكانت المشكلة أنه يوجد بند قيمته تسعة آلاف دولار هي موطن النزاع، ادعى بارسونز أن التسعة آلاف دولار هي ديوناً معدومة، لا يمكن الحصول عليها وبالتالي فلا يمكن تحصيل ضرائب عنها، وجاء رد المفتش السريع.

"ديون معدومة ! وأمام عيني، لابد من تحصيل الضريبة".

يقول بارسونز وهو يحكي قصته أمام أحد فصولي الدراسية:

"لقد كان هذا المفتش بارداً وعنيداً ومتعجرفاً، لقد فشلت كل محاولاتي إقناعه بالحقائق، وكلما زاد في النقاش ازداد عناداً، ولذا قررت تجنب المناقشة وتغيير الموضوع وإثارة إعجابه.

قلت له: "أعتقد أن هذا الموضوع تافه بالنسبة للقرارات الحقيقية الهامة التي تتخذها، لقد قمت بنفسي بعمل دراسة، ولكن كان علي الاستعانة بالمعلومات النظرية، ولكنك تحصل على معلومات من التجربة الحية، إنني في بعض الأحيان أتمنى وظيفة مثل وظيفتك، إنها قطعاً تعلمني الكثير، لقد حققت كل كلمة قلتها تماماً.

"اعتدل المفتش في مقعده، ومالَ إلى الخلف، وتحدث فترة طويلة عن عمله وذكر لي اكتشافه للخدع الماهرة، وبالتدريج، أصبحت نبرات صوته ودودة، وتحدث عن أطفاله وأخبرني بأنه سيدرس مشكلتي من جديد ويعطيني قراره خلال أيام قليلة.

زارني بعد ثلاثة أيام في مكتبي وأخبرني أنه قرر ترك الضريبة دون زيادة كما هو مدون في الملفات.

لقد كان مفتش الضرائب حاله من حالات الضعف الإنساني الشائعة، كان في حاجة ماسة للشعور بالأهمية، وكان بأهميته بتأكيد سلطته في نقاشه، وما أن توقف الجدال وشعر الرجل بأهميته، حتى أصبح إنساناً رقيقاً رقيق العواطف.

لقد لعب كونستانت، رئيس الخدم في منزل نابليون، البلياردو كثيراً مع جوزفين. يقول كونستانت ص 73، المجلد الأول في مذكراته عن حياة نابليون الخاصة:

"رغم أنه كانت مهارتي تخطئني قليلاً، فقد كنت أنجح في أن أجعلها تهزمني، الأمر الذي كان يجعلها تشعر بالسرور التي تثور فيما بيننا.

يقول بوذا: "إن الكراهية لا تنتهي، إنما ينهيها الحب، ولا ينتهي الجدال بالجدال، إنما باللباقة والدبلوماسية والرغبة الصادقة في فهم وجهة نظر الشخص الآخر".

وجه لنكولن ذات مرة توبيخاً قاسياً لأحد الضباط في الجيش لانغماسه في جدال حاد مع زملائه، قال لنكولن: "لا يمكن أن يحقق ذاته ويسمو أن يضيّع الوقت في خلاف شخصي لا طائل من ورائه".

ولكي تجذب الناس إلى طريقة تفكيرك فالقاعدة الأولى هي: "إن الطريقة الوحيدة للوصول إلى نقاش أفضل هو تجنبه".

كيف تجتي العداوات؟

عندما كان ثيودور روزفلت رئيساً للجمهورية، اعترف بأنه لو استطاع أن يكون على الحق بنسبة 75٪ لبلغ أعلى نجاح يمكن توقعه.

إذا كان هذا هو أعلى نجاح في رأي أهم الرجال المميزين في القرن العشرين، فماذا عني وعنك؟

إذا كان بإمكانك أن تكون متأكداً من أنك على صواب في القرن العشرين، فماذا عني وعنك؟

يمكنك أن تعرف أحد الرجال أنه مخطئ بمجرد نظرة أو طريقة أدائه أو إيماءه إذا واتتك البلاغة والفصاحة وطاوعك لسانك، وإذا قلت له إنه مخطئ، فهل يوافقك؟ على الإطلاق ! فإنك وجهت إلى ذكائه ووجهة نظره وكبريائه واحترامه لنفسه لطمة مباشرة، وهذا سيجعله يرد إهانته بالهجوم، ولن يغير رأيه على الإطلاق، ربما حاضرته في منطق أفلاطون أو إيمانويل كانت، ولكنه لن يغير من رأيه، لأنك جرحت كبرياءه.

لا تبدأ حديثك بمثل هذه العبارات: "سأبرهن لك بكذا وكذا" إن هذا أمر بغيظ، ومعناه بالضبط: "أنا أذكى منك وسألقنك درساً يغير رأيك". وهذا تحدٍ يثير العناد والعراك معك قبل أن تبدأ حديثك.

تحت أكثر الظروف اعتدالاً يصعب تغيير آراء الناس. لماذا تجعل الظروف أصعب؟ ولماذا تجعل من نفسك عائقاً؟ إذا كنت تريد أن تبرهن على شيء، لا تظهره مباشرة، افعله بمهارة ولباقة حتى لا يشعر أحد أنك فعلته.

لابد وأن يتعلم الرجال منك كما لو أنك لم تعلمهم، والأشياء المجهولة يعترض عليها لأنها من عالم النسيان.

وكما قال شترفيلد ينصح ابنه: "كن أكثر الناس حكمة إذا استطعت، ولكن لا تقل لهم ذلك".

والآن أنا أتشكك في كل شيء آمنت به من عشرين سنة مضت، فيما عدا جدول الضرب الذي بدأت الشك فيه عندما بدأت في قراءة "اينشتاين"، وفي عشرين

سنة قادمة ربما لا أصدق ما قلته في هذا الكتاب، فلست واثقاً من شيء كما اعتدت في الماضي، ولقد قال سقراط مراراً لأتباعه في أثينا: "هنالك شيء واحد فحسب هو ما أعرفه، ألا وهو أنني لا أعرف شيئاً".

هذا، ليس بإمكاني أن أطمح أن أكون أذكى من سقراط، لذلك تخليت عن قولي للناس إنهم مخطئون، ووجدت ذلك مثمراً.

هذا هو ما يفعله العلماء، فلقد أجريت مقابلة شخصية مع ستيفانسون المكتشف، والعالم الشهير الذي أمضى أحد عشر عاماً وراء المنطقة القطبية الشمالية، والذي عاش - كلية - ست سنوات على اللحم والماء. لقد ذكر لي تجربة قام بها، وسألته عما يريد أن يؤكده، ولن أنسى رده: "العالم يحاول أن يثبت شيئاً، إنه يحاول فقط أن يجد الحقائق".

أنت تريد أن تكون عالماً في تفكيرك، أليس كذلك؟ حسناً لن يوافقك أحد سواك.

لن تدخل في متاعب إذا اعترفنا بأننا مخطئون، ذلك سيوقف كل جدال، ويبث في المتحدث روح العدل والتفتح وسعة الأفق، وهذا سيجعله يرغب في الاعتراف أنه ربما يكون مخطئاً أيضاً.

قال مستر إس، وهو يروي تجربته لأحد مؤلفي الاجتماعيات "لقد خيّم الصمت على قاعة المحكمة وبدأت درجة حرارة القاعة تنخفض، لقد كنت على صواب وكان القاضي مخطئاً، وقلت له ذلك، ولكن هل جعله ذلك ودوداً؟ كلا، مع أنني أعتقد أن القانون كان في صفي، وإنني تحدثت بأفضل طريقة، ولكني لم أكن مقنعاً، فقد ارتكبت خطأً فادحاً لأني قلت لرجل مثقف ومشهور جداً إنه مخطئ".

إن قليلين من الناس هم المنطقيون، ومعظمنا متحاملون ومتحيزون، ومعظمنا مصابون بآفة الأفكار الغامضة المسبقة وبالغيرة والشك وبالخوف وبالحسد والكبرياء، وكذلك معظم الناس لا يريدون تغيير أفكارهم الدينية، أو شكل قصة شعرهم أو عن الشيوعية.. وهكذا، فإذا كنت تميل إلى أن تقول للناس إنهم مخطئون فاقرأ هذه الفقرة كل صباح قبل الإفطار وهي فقرة من كتاب البروفيسور جيمس هارفي روبنسون من كتاب "صناعة العقول".

"قد نغير ما بأنفسنا وآرائنا دون مقاومة ودون انفعال، ولكن متى ما أدلينا برأي وقيل لنا إننا مخطئون، تمسكنا به، ولم نتزحزح عنه قيد شعرة، إن تكوين عقائدنا يبدو مدهشاً جداً. لكننا نمتلئ تعصباً ودفاعاً عنه، حتى ليستعصي أن يسلبنا أحد إياه، ذلك أننا نضعها مع كرامتنا وإحساسنا بأهميتنا في كفة واحدة.

إذا أردت التعامل مع الناس وترويض نفسك وترقية شخصيتك، فلتقرأ السيرة الذاتية لبنيامين فرانكلين إحدى قصص الحياة الساخرة والتي تعتبر واحدة من روائع الأدب الكلاسيكي الأمريكي.

في هذه السيرة الذاتية، ذكر فرانكلين كيف تغلب على عادة اللجاج في النقاش، وصار من أكثر الدبلوماسيين المشهورين في تاريخ أمريكا.

في أحد الأيام عندما كان بنيامين فرانكلين شاباً يتحدث بحمق، انتحى به صديق قديم كويكر ومنحه مؤنباً بعض الحقائق اللاذعة:

"بن، أنت شخص يصعب التعامل معه، إن آراءك كلها إهانات لكل من يختلف معك، إنها من درجة تغاليها لم يعد أحد يهتم بها، أصدقاؤك يجدون متعة كبيرة عندما لا يجدونك بينهم، أنت تعلم كل شيء، لدرجة أنه لا يوجد شخص يمكن أن

يقول لك أي شيء. هذا كله قد يؤدي إلى عدم الراحة والعمل الشاق، ومن غير المحتمل أن تعرف أكثر مما تعرفه الآن، وهو قليل جداً".

قال فرانكلين:

"لقد امتنعت عن كل تصادم مع رغبات الآخرين، وجعلتها قاعدة عامة لي، لقد حرمت على نفسي استخدام كل كلمة أو تعبير تشعر بالرأي الثابت، مثل "بالتأكيد" أو "دون شك.. الخ" واخترت بدلاً منها: "إنني أظن" و "أفهم" "أتخيل أن شيئاً يكون كذا وكذا" و"هذا ما يبدو لي في الوقت الحالي" وعندما يؤكد لي شخص ما شيئاً أعتقد أنه خطأ، فإنني أحرم نفسي متعة تكذيبه على نحو مفاجئ أو أظهر السخف في اقتراحه، وعند إجابتي ابدأ بإعلان أنه في حالات أو ظروف معينة قد يكون رأيه صواباً، وفي الوقت الحالي يبدو لي بعض الاختلاف معه، وسرعان ما اكتشفت ميزة هذا التغير في أسلوبي، وقد أسفرت المحادثات التي شاركت فيها بصورة صافية، فضلاً عن ذلك، فإن الأسلوب المتواضع الذي كنت أقترح به آرائي كان يحظى بقبول سريع، وعندما أجد نفسي مخطئاً كنت أشعر بخزي أقل، كما أن الآخرين كانوا يتخلون دون إلحاح وبسهولة عن أخطائهم، وينضمون إليّ عندما أكون محقاً.

عندما شتمني رجل ولوح بقبضته في وجهي، واتهمني بالجهل بطبيعة عملي، كنت أُعلي ولكني استجمعت شجاعتي وتحكمت في نفسي وصممت على ألا أجادل، وألا أحاول تبرئة نفسي، استغرق ذلك وقتاً ولكنه كان مثمراً، ولو أني قلت له إنه مخطئ، وبدأت في مناقشته، فقد كان من المحتمل إقامة دعوى قضائية ضدي، وخسارة مالية، وخسارة عميل له قيمته. نعم، إنني مقتنع أن الأمر لن يكون مثمراً إذا ما ذكرت للرجل أنه مخطئ.

ولتأخذ مثالاً آخر آر. في. كرولي بأنه كان يعرف أن مفتشي الخشب المنشور غلاظ القلوب كانوا مخطئين دوماً، ولقد انتصر في المناقشات وأقنعهم بأنهم مخطئون. ولكن ذلك لم يأت بنتيجة جيدة.

قال مستر كرولي:

"مفتشو الخشب المنشور أشبه بحكام كرة البيسبول، ما إن يصدروا قراراً فإنهم لا يتراجعون فيه أبداً".

رأى مستر كرولي أن الشركة تخسر آلاف الدورات من خلال المناقشات التي يفوز بها. فقرر أن يغير من طريقته، ويتخلى عن المناقشات، فماذا كانت النتائج؟

إليكم قصته كما حكاها أمام أحد فصولي الدراسية: في صباح أحد الأيام رنّ جرس التليفون في مكتبي كان على الطرف الآخر شخص قلق يقول أن إحدى سيارات الخشب المنشور على شكل ألواح والتي شحنت إلى مصنعه كانت رديئة للغاية، وأن شركته توقفت عن عملية التفريغ وطالبت بضرورة أن نعمل على إعادة التحميل لإزالة الخشب من فناء المصنع. وبعد أن تم تفريغ قرابة ربع السيارة كتب مفتش الأخشاب تقريراً يفيد أن الخشب أقل بنسبة 55٪ من الدرجة المطلوبة، وطبقاً لتلك الظروف رفضوا قبوله.

وعلى الفور شرعت في التوجه إلى مصنعه، وفي الطريق خطرت على ذهني أفضل طريقة لمعالجة الموقف، وفي مثل هذه الحالات، لابد أن أكون قد تعلمت قواعد الإقناع نتيجة لتجربتي ومعلوماتي الخاصة كمفتش أخشاب، وإقناع المفتش الآخر بأن الخشب في الحقيقة أعلى من درجته، وأنه كان يسيء تفسير القواعد في تفتيشه، ومع هذا فقد قررت أن أطبق القواعد التي تعلمتها.

عندما وصلت إلى المصنع وجدت وكيل المشتريات ومفتش الخشب في حالة نفسية سيئة وهم متحفزون للنقاش والشجار، سرنا إلى حيث توجد السيارة والتي كان يتم تفريغها وطلبت أن يستمروا في التفريغ حتى أتمكن من مشاهدة كيف تسير الأمور، وطلبت من المفتش أن يتقدم ويفرز القطع الجيدة في كوم مختلف.

وبعد مراقبته فترة بدأ يتضح لي أن تفتيشه كان صارماً جداً، وأنه كان يسيء تفسير القواعد، كان هذا الخشب من خشب الصنوبر الأبيض، وقد كنت أعرف أن المفتش قد تلقى تعليمه وتدريبه على الأخشاب الصلدة وأنه لم يكن مفتشاً مقتدراً على فرز هذا النوع من الخشب، وكان خشب الصنوبر تخصصي؟ فهل اعترض على الرجل وأفهمه خطأه؟

استمرت المراقبة، وبالتدرج بدأت أوجه الأسئلة حول القطع التي كانت غير مرضية، ولم أحاول لحظة واحدة أن أُفهم المفتش إن كان مخطئاً، وكنت أبرر أسئلتي بأنه من أجل تقديم طلبات منضبطة من الشحنات في المستقبل لشركتهم.

وجهت الأسئلة بشكل ودي، وروح تعاونية، مع الإصرار دوماً على أنهم محقون في إبعاد الألواح التي تفي بغرضهم وبدأ المفتش في الاطمئنان إليّ، وتبدد التوتر والتحفظ، وواتتني ملاحظة عابرة وحذرة، وهي أن بعض القطع التي تم رفضها، ربما كانوا قد اشتروها من قبل، وكانت جيدة، وأنهم في حاجة إلى أصناف أغلى وكنت حريصاً الا أشعره أني أستفيد من هذه النقطة.

وبالتدريج تغير موقفه كلية واعتذر لي في النهاية وبدأ يسألني بعض الأسئلة عن كل قطعة خرجت من السيارة فشرحت له السبب في أن مثل هذه القطع كانت من الأصناف المحددة، مع الإصرار على أننا على استعداد لردها إذا كانت غير مناسبة

لغرضهم. وفي النهاية وصل إلى الإحساس بالذنب في كل مرة كان يضع فيها قطعة بالكوم المرفوض، وأخيراً رأى أن الخطأ من جانبهم.

وكانت النتيجة النهائية أنه بدأ يفحص بدقة كل حمولة السيارة مرة أخرى بعد رحيلي، وقبل الكمية كلها، وتسلمنا شيكاً بالمبلغ كله كاملاً.

المنهج بسيط للغاية في هذه الحالة، وفيه العزم على الإحجام عن القول للرجل الآخر بأنه مخطئ، ووفر لشركته مائة وخمسين دولار نقداً.

الشيء بالشيء يذكر، فإنني لا أقول جديداً في هذا الفصل لقد قال السيد المسيح منذ تسعة عشر قرن مضت: "وافق خصمك على الفور". وبمعنى آخر، لا تجادل عميلك أو زوجك أو خصمك، لا تقل له إنه مخطئ، لا توتره، بل استعمل معه الكياسة.

وقبل أن يولد السيد المسيح بألفين ومائتي عام، قدم الملك أخنو العجوز ملك مصر، بعض النصائح لابنه، نصائح نحن في حاجة إليها هذه الأيام إلى حد بعيد، قال الملك أخنو العجوز منذ أربعة آلاف سنة:

كن دبلوماسياً فهذا يساعدك للوصول لهدفك. وإذا أردت أن تكسب الناس لأسلوب تفكيرك فطبّق القاعدة الثانية وهي: "أظهر الاحترام لآراء الشخص الآخر ولا تقل لأي أحد إنك مخطئ".

إذا كنت مخطئاً، سلّم بخطئك:

← ذات يوم قابلت شرطياً ممتطياً صهوة حصانه في المنتزه، وكان من المغرمين بإظهار سلطتهم، فوجه إليّ تأنيباً قاسياً: "ما الذي تقصده بتركك الكلب طليقاً في المنتزه، ألا تعلم أن هذا مخالف للقانون".

فأجبته بهدوء: "نعم، أعلم ذلك، لكنني لا أظن أنه سيتسبب في إضرار أحد هنا".

قال الشرطي: "ألا تظن أن القانون لا يعرف الظنون، وهذا الكلب قد يقتل سنجاباً أو يعض طفلاً، سأغفر لك هذه المرة، ولكن إذا أمسكت بالكلب دون طوق أو كمامة فإن الأمر سيصل إلى القاضي". وبكل اعتدال وعدته بالطاعة، وأطعته فعلاً، إلا أن ركس لا يحب الطوق أو الكمامة، ولا راقَ لي أيضاً، فقررنا أن نغامر مرة أخرى، ولفترة كان كل شيء جميلاً، لكن لم يمضِ وقت حتى وقعنا في مأزق، فقد كنا نتسابق أنا وركس فوق سفح أحد التلال، فإذا بي أمام حامي حمى القانون. وحصانه منفرج الساقين، وكان ركس في مواجهة الشرطي، ووقعت في ورطة فلم أنتظر حتى يبدأ الحديث، وتصرفت بعجل، قلت له: أيها الشرطي، أنا مذنب، لقد ضبطتني متلبساً بالجريمة، ليس لي عذر، لقد حذرتني في الأسبوع الماضي من مثولي أمام القاضي إذا أحضرت الكلب دون طوق أو كمامة، ولكنني لم أستجب".

ردّ الشرطي بنبرة هادئة: "إن رؤيته وهو منطلق فيه إغراء لا تستطيع مقاومته".

أجبت: "من المؤكد أنه إغراء، ولكنه ضد القانون".

قال: "حسناً، إن كلباً صغيراً مثل هذا لن يضر أي إنسان".

قلت: "ولكنه ربما قتل سنجاباً".

فقال لي: "حسناً، أنت تأخذ هذا الأمر بقليل من الجدية، سأرشدك على ما تفعله، أتركه يلعب فوق التل حيث لا يمكنني رؤيته، وانسَ ما يتعلق به".

هذا الشرطي، لأنه إنسان أراد أن يشعر بأهميته واعتباره، وعندما بدأت في لوم نفسي أمامه، تراجع، فالوسيلة التي يمكن أن يقوي بها احترامه لذاته، أن يتخذ موقف الرجل رحب الصدر الرحيم.

لكن افترض أنني حاولت الدفاع عن نفسي، حسناً، هل جادلت شرطياً من قبل؟ طبعاً أنت تعرف النتيجة. فإنني بدلاً من الصدام معه، اعترفت بسرعة وعلانية وبحماس.

إن فرصة النجاح تزيد على مائة إلى واحد إذا استخدمنا موقفاً كريماً ومتسامحاً، إن هذا الأسلوب يقلل من أخطائك.

لقد استخدم فرديناند. وارين، وهو أحد البارعين في اكتساب رضا أحد المشترين للقطع الفنية، وكان رديء الطبع سليط اللسان !

قال مستر وارين وهو يروي تلك القصة:

"من المهم، عند عمل رسومات لأغراض الإعلان والنشر أن تكون دقيقة ومنضبطة. لكن بعض العملاء يطلب تنفيذ إعلاناتهم على الفور، وفي تلك الحالات قد يحدث أن تقع أخطاء بسيطة، فأنا أعرف أحد مخرجي الإعلانات وهو ممن ينتشون لاكتشاف الأخطاء الصغيرة، وأترك مكتبه في أغلب الأحيان مشمئزاً. ليس بسبب النقد الذي يوجهه. ولكن بسبب أسلوب الهجوم والتسفيه. ومنذ فترة قصيرة سلمته عملاً عاجلاً طلبه مني ولكنه طلبني تليفونياً فتوجهت إلى مكتبه في الحال، وعندما وصلت كان عدوانياً - كما توقعت - سألني عن الأخطاء التي ارتكبتها، ووجدت الفرصة مناسبة لاستخدام النقد الذاتي، ومن ثم قلت له:

"سيدي إذا كان ما تقوله حقيقياً فأنا مخطئ تماماً، وليس هناك عذر لوقوع هذا الخطأ، لقد عملت في هذا النوع من الرسوم فترة طويلة تجعلني أؤدي عملي بشكل أفضل، أنا خجلان من نفسي". وعلى الفور بدأ يدافع عني.

"نعم أنت محق، ولكن هذا الخطأ ليس خطيراً. إنه فقط..

قاطعته: "ربما يكون مكلفاً، وربما أثار الغضب، كان يجب أن أكون أكثر عناية".

بدأ يقطع حديثي، ولكني لم أتركه يفعل ذلك، ولأول مرة في حياتي أنتقد نفسي، وقد سرّني ذلك.

وأكملت حديثي: "كان يجب أن أكون أكثر حرصاً من ذلك، أنت تمنحني فرص عمل كثيرة، فمن حقك عليّ أن أبذل أقصى جهد، لذا سأعيد الرسم من بدايته كله".

اعترض قائلاً: "كلا ! كلا ! لا أريد أن أتعبك" وامتدح عملي، وأكد لي أن كل ما يريده مني هو تغيير بسيط فقط، وأن الخطأ الذي ارتكبته لم يكلف الشركة أي تكاليف، وقال لي "وفق كل ذلك، هي مجرد تفصيلات، لا تستحق مثل هذا القلق". إن مبادرتي للنقد الذاتي حسمت كل الخلاف عنده، وانتهى الأمر بأن دعاني لتناول الغداء معه، وقبل أن نفترق كلفني بعمل آخر".

الملخص:

ماذا يمكن أن تقول لرجل يعاملك بهذا الشكل؟ عندما نكون على صواب دعنا نجتذب الناس إلى وجهة نظرنا ولأسلوبنا في التفكير بلطف ولباقة، وعندما نكون مخطئين - وكثيراً ما نكون كذلك - فلنكن أمناء مع أنفسنا، فلنعترف بأخطائنا دون تردد، وهذا الاعتراف لن يؤدي إلى نتائج مذهلة فحسب بل يزاد عليه المتعة التي لن تشعر بها وأنت تحاول تبرئة نفسك وإنكار أخطائك.

تذكر المثل القديم: "بالشجار لن تحصل على شيء، ولكن باللين تحصل على أكثر مما كنت تتوقع".

وهكذا إذا أردت أن تكسب الناس إلى أسلوب تفكيرك تذكر القاعدة الثالثة: "إذا كنت مخطئاً اعترف بخطئك".

أسهل الطرق إلى عقل الرجل:

إذا كنت مثاراً مغتاظاً وصببت جام غضبك على الشخص الذي أمامك، ربما أزحت عن نفسك عبئاً ثقيلاً، لكن ماذا عن الشخص الآخر؟ هل يشاركك شعورك؟ هل تؤدي نبرتك الهجومية إلى موافقتك؟

قال ودرو ولسن: "إذا ما حضرت إليّ وقبضت يديك مطبقتين، فإن قبضتي ستكونان أكثر انطباقاً، أما إذا جئت إليّ وقلت: دعنا نجلس ونتبادل الرأي لنعرف سبب اختلاف كل منا مع صاحبه، ستجد أننا لسنا بعيدين، فنقاط الاتفاق أكثر، ونقاط الاختلاف أقل، إن وجود الصدق في إبداء الرأي والرغبة في الوصول إلى اتفاق، فإننا سنتفاهم.

لم يقدر صدق هذه الحقيقة أكثر من جون دي روكفلر، ففي عام 1915، كان روكفلر أكثر الناس كراهية ومقتاً في ولاية كلورادو. فقد كان يجتاح المدينة إضراب لم تشهده أمريكا من قبل، كان عمّال المناجم سريعي الغضب وميالين للجدال والمطالبة بأجر أعلى من شركة كلور آدم للوقود والحديد، وكان روكفلر رئيساً لهذه الشركة، ودمرت الإضرابات العنيفة الممتلكات، وتم استدعاء القوات، وسفكت دماء، وأطلق الرصاص على المضربين، وكان الضحايا كثيرون جداً، أراد روكفلر أن يكسب المضربين إلى أسلوبه في التفكير، وإليكم قصته.:

لقد قضى أسابيع في توطيد الصداقات بين العمّال المضربين، وأخذ يخطب فيهم خطباً رائعة أحدثت نتائج مذهلة، وأدت إلى الهدوء وأذهبت أمواج الكراهية التي كانت تهدد بابتلاع روكفلر، وهذا جعله يكسب معجبين. فقد عرض الحقائق بشكل ودي لدرجة أن المضربين عادوا إلى عملهم دون أن يتفوه أحدهم بكلمة عن زيادة الأجور التي كانوا يقاتلون من أجلها.

وإليكم افتتاحية تلك الخطبة الرائعة، ولاحظ روح الانتقاد فيها، وتذكر أن المتحدث كان يتحدث إلى رجال منذ أيام كانوا يطالبون بتعليقه من رقبته فوق شجرة تفاح فاسدة، وقد كان بإمكانه ألا يكون أكثر كياسة أكثر مودة، إذا ما خطب في مجموعة من العقلاء الطيبين، كانت خطبته:

"إنني فخور لتواجدي هنا، وبعد زيارتي لكم في بيوتكم ومقابلتي للكثير من زوجاتكم وأطفالكم، إننا نلتقي كأصدقاء لا غرباء تجمعنا روح الصداقة المتبادلة، إن تواجدي هنا يرجع إلى حسن مجاملتكم وحسن ظنكم".

وأردف روكفلر بقوله:

"هذا يوم لا يُنسى في حياتي، وهذه المرة الأولى التي يسعدني فيها الحظ بمقابلة ممثلي الشركة العظيمة وعمّالها ومديريها، إنني فخور إنني هنا، وسوف أظل أذكر ذلك اليوم وهذا الاجتماع ما كنت حياً ولولا لم يتم هذا اللقاء منذ أسبوعين لوقفت هنا غريباً عن معظمكم، فقد كنت لا أعرف إلا عدداً قليلاً من الوجوه، وبعد أن تهيأت الفرصة في الأسبوعين الماضيين لزيارتكم في معسكرات الفحم والتحدث على انفراد إلى كل واحد، إننا نتقابل اليوم كأصدقاء، وأشعر بالسعادة لهذه الفرصة لكي نناقش معاً مصالحنا المشتركة. ولما كان المفترض أن يتم هذا الاجتماع بين ممثلي الإدارة وممثلي العمّال فيها، فإن الإحساس بأني غريب يساورني إذا لم أكن من

هذا الفريق أو ذاك، ومع هذا فأنا أشعر بالارتباط بكم من أعماقي، فأنا أمثل كلاً من حملة الأسهم والمديرين...".

أليس هذا مثال ممتاز في فن تحويل العدو إلى صديق؟

فإذا ما امتلأ قلب رجل بالكراهية والبغض لك، فإنك لن تستطيع أن تكسبه إلى صفك بكل منطق الدنيا، ومن ثم يجب أن يعرف هذا الآباء المتسلطون، مديرو العمّال، والأزواج والزوجات المنتقدون دائماً وليعرفوا أن الناس لا يريدون تغيير عقولهم، ولن يجبرهم أحد أو يكرههم على موافقتك أو موافقتي، ولكن يمكن قيادتهم إذا ما تحلينا بالكياسة والود، فلنكن أكثر وداً ودبلوماسية.

قال لينكولن منذ ما يقرب من مائة عام: "ثمة مثل قديم يقول: إن نقطة عسل نحل تصيد به من الذباب أكثر مما يصيد برميل من العلقم، وهذا ينطبق على الرجال، فإذا أردت أن تكسب رجلاً إلى جانبك أقنعه أولاً بأنك صديقه المخلص، فهذه هي (نقطة العسل) التي تصيد قلبه، وهذه هي الطريقة المؤدية إلى قلب الرجل؟".

عندما أضرب ألفان وخمسمائة موظف في مصنع شركة وايت موتورز للمطالبة بأجر أعلى وبمؤسسة نقابية، فلم ينهرهم روبرت بلاك، ولم يصب جام غضبه عليهم ولم يدن ولم يهدد ولم يتحدث عن الاستبداد والشيوعية، بل امتدح المضربين عن العمل، ونشر إعلاناً في صحيفة كليفلاند، يمتدح فيه أسلوبهم السلمي في الإضراب وأنهم لم يخربوا من آلاتهم، واشترى لزعماء الأحزاب الكسولين مضارب مزدوجة لكرة البيسبول، وقفازات، ودعاهم إلى لعب الكرة في الفضاء، واستأجر ممراً طويلاً ناعماً للذين يفضلون لعبة البولنج.

وهذا الدور الذي قام به بلاك كان له رد فعل مذهب، فقد تنافس العمال المضربون على المكانس وعربات القمامة وبدأوا في التقاط أعواد الكبريت والأوراق وأعقاب السجائر من حول المصنع، تخيل.. العمّال المضربون هم الذين ينظفون أرض

المصنع، بينما يطالبون بنقابة عمالية وأجور مرتفعة، ولم يسمع عن مثل هذا أبداً في تاريخ الإضرابات العمالية، وانتهى الإضراب بتسوية مرضية خلال أسبوع، وانتهى الإضراب دون ترك أي إحساس بالضيق أو الحقد.

كان "دانيل ويبستر" والذي كان يتحدث كإله، من المحامين الناجحين الذين عرفهم العالم، وكان يعلن في كثير من مناقشاته أنه كان يبدأ مرافعاته بمثل هذه العبارات الودية: "سأترك لهيئة المحلفين أن يقدروا...".

<- أراد مستر شتراوب، وهو مهندس، أن يخفض إيجار مسكنه، وكان يعلم أن صاحب المنزل معاند، ومتحجر القلب، قال مستر شتراوب أمام أحد فصولي الدراسية: "لقد أخطرت المالك بأنني سأترك شقتي بمجرد انتهاء عقد الإيجار والحقيقة لم أكن أريد ترك المنزل، ولكني أردت تخفيض الإيجار، وبدا الموقف ميئوساً منه، لقد حاول مستأجرون آخرون ذلك وفشلوا، أخبروني أن صاحب العقار من الصعب التعامل معه، ولكني قلت لنفسي: "إني أدرس برنامج فن معاملة الناس، وسوف أجرب معه وأرى النتيجة" وما أن وصله الخطاب حتى جاء ومعه سكرتيرته الخاصة لزيارتي، قابلته عند الباب بتحية ودودة. لم أبدأ الحديث عن ارتفاع الإيجار وتحدثت معه بشكل ودي عن إعجابي بالمسكن ولقد كنت مغالياً في ثنائي، مسرفاً في تقديري، وهنأته على طريقة البناء وأنني أود كثيراً أن أمكث مدة عام آخر، ولكنني لا أستطيع ذلك.

من الواضح أنه لم يسبق له أن يعامله مستأجر بمثل هذه المعاملة، فقد كتب أحدهم إليه أربعة عشر خطاباً، ولا شك أن بعضها يتضمن إهانات. وقد هدده شخص آخر بفسخ عقد الإيجاد إذا لم يمنع الساكن العلوي من الشخير أثناء النوم.

وقال لي: كم هو مريح أن أجد ساكناً راضياً مثلك.. وبدون أن أسأله عرض تخفيض الإيجار قليلاً، وكنت أريد أن يخفض الإيجار قليلاً، وذكرت المبلغ الذي يمكنني دفعه، وقبله الرجل دون أن يتفوه بكلمة.

وقبل أن يهم بالرحيل، التفت إليّ وسألني: "ما نوع الزخرفة التي تحب أن أزين بها مسكنك؟"

ولو أني حاولت أن أخفض الإيجار بنفس الطرق التي لجأ إليها المستأجرون لوقعت في نفس ما وقعوا فيه من الفشل، ولكني وصلت إلى ما أريد بالحديث الودود، والتقدير الحار".

ولنأخذ مثالاً آخر، فسرت دوروثي داي، قالت:

"منذ وقت قريب أقمت مأدبة صغيرة لمجموعة من الأصدقاء، وكانت المناسبة هامة، وكنت مصممة على سير الأمور في هدوء، وكان إميل رئيس الخدم يساعدني عادة في مثل هذه المناسبات، إلا أنه هذه المرة هرب، وأرسل ساقياً واحداً ليقوم على خدمتنا، ولم يكن هذا النادل لديه أي خبرة عن الخدمة المتفوقة، أصر على أن يهمل ضيفة الشرف، وقدم لها فجأة قطعة صغيرة من الكرفس في طبق كبير، وكانت اللحمة خشنة، والبطاطس مليئة بالزيت، لقد كان الأمر فظيعاً، وبذلت مجهوداً لتجاوز الأزمة، وكنت أبتسم وأقول لنفسي:

"سأنتظر حتى أرى إميل لأقول له رأيي القاسي فيه، حدث هذا يوم أربعاء، وفي الليلة التالية استمعت إلى محاضرة عن العلاقات الإنسانية، وأصغيت بعمق إليها، وأدركت كم سيكون الأمر غير مجدٍ إذا ما وبخت إميل، ربما غضب وربما أمات ذلك فيه كل رغبة لمساعدتي في المستقبل، حاولت أن أبحث الأمر من وجهة نظره، فهو لم يشتر الطعام، ولم يقم بطهيه، لن يتحمل النتيجة،لأن أحد مساعديه كان غبياً، ربما أكون قاسية لو فعلت ذلك، ومتعجلة.

وبدلاً من أن أوجه إليه أي انتقاد، قررت أن أحادثه بشكل ودي وصريح، وكان لهذا التفاهم تأثير جميل، وفي اليوم التالي قابلت إميل وكان غاضباً وميالاً للشجار، قلت له:

"إميل، هل تعلم أن هذا الأمر يعني الكثير بالنسبة لي، وإني أريدك أن تكون ورائي عندما يكون أحد في مضايفتي، وأنك أفضل من يقوم بهذه المهمة في نيويورك، أنت غير مسؤول عن شراء الطعام وعن طهيه، ولا يمكنني أن أملك شيئاً مما حدث يوم الأربعاء".

تبسم إميل وقال: "بالضبط يا سيدتي، إن المشكلة كانت في الطهاة وليست غلطتي".

وأكملت حديثي: "لقد شرعت في إقامة ولائم أخرى يا إميل، إنني في حاجة إلى مشورتك، هل تعتقد أن تطرد الطهاة أم تعطيهم فرصة أخرى."

"بالتأكيد يا سيدتي، ولن يحدث ذلك مرة ثانية عل الإطلاق".

وفي الأسبوع التالي أقمت مأدبة صغيرة أخرى، وأعددت مع إميل قائمة الطعام، وقد خفضت مكافأته إلى النصف، ولم أشر من قريب ولا بعيد إلى أخطاء الماضي.

وعندما حضر الضيوف - كانت المائدة تزهو بأربع وعشرين وردة أمريكية ملونة، وكان إميل خلية نحل، وكان من المستحيل أن يصنع مما يفعله، وكما يحتفى بملكة كان يقوم على خدمتي، مساعدون أربعة بدلاً من واحد، وقدم لضيفة الشرف طبق حلوى بالنعناع.

وعندما همّ الجميع بمغادرة المكان، وجهت إلي ضيفة الشرف سؤالاً: هل سحرت رئيس الخدم؟ إنني لم أرَ في حياتي مثل هذه الخدمة وتلك العناية. لقد كانت محقة، فلقد سحرته بتفاهمي واستحساني لإخلاصه في خدمتي.

عندما كنت صبياً أقرأ هذه الخرافة، كانت الحقيقة التي تريد إثباتها تتجلى في مدينة بوسطن البعيدة، والمركز الثقافي والعلمي، والتي لم أكن أحلم برؤيتها.

إن الذي أثبتت ذلك هو الدكتور إيه إتش بي، طبيب أصبح بعد ثلاثين عاماً من طلبتي، وإليكم قصته كما حكاها أمام أحد فصولي:

"كانت صحيفة بوسطن تنشر إعلاناً لأدعياء الطب الذين يحترفون الإجهاض علاج الأمراض المستعصية، وكان هؤلاء يبتزون أموال الناس ويروعونهم بالحديث عن فقدهم لرجولتهم، وتسبب هؤلاء في حالات وفيات كثيرة. إلا أن العقوبات لم تكن رادعة، عقوبات مالية صغيرة، أو نجاة من العقاب عن طريق النفوذ السياسي.

تفاقمت الحالة لدرجة أن الناس البسطاء عاشوا حالة من السخط العام، وأخذ الوعاظ يصبون لعناتهم دون ملل على هؤلاء.

واستجار الناس بالصحف لوقف هذه الإعلانات، وقد أدانت هذه الجريمة وشجبتها المنظمات الدولية ورجال الأعمال، نوادي النساء، والكنائس وجمعيات الشبان، ولكن دون جدوى، وتم شنّ حرب مريرة على أجهزة التشريع بالولاية لكي يصبح هذا الإعلان غير قانوني، ولكن كل ذلك باء بالفشل والهزيمة، بسبب النفوذ السياسي والابتزاز.

وكان الدكتور بي في ذلك الوقت رئيساً للجنة المواطنة الصالحة في نقابة المساعي المسيحية ببوسطن الكبرى وفشلت كل محاولات اللجنة، وقد بدا القضاء على هؤلاء أمراً ميئوساً منه.

لكن الدكتور بي فكر في شيء لم يخطر في بال أحد في بوسطن، حاول استخدام الرفق واللين، حاول أن يجعل ناشري الجرائد يتوقفون من تلقاء أنفسهم - عن نشر مثل هذه الإعلانات، فقد كتب لناشر جريدة البوسطن هيرالد رسالة يبدي إعجابه بجريدته، وأنه دائماً يحرص على مطالعتها، وأنها جريدة أسرية رائعة، صحافة

نظيفة لا تعتمد على الإثارة، ومحرروها ممتازون، وأنها واحدة من أفضل جرائد أمريكا. ثم أضاف:

"لأحد أصدقائي ابنة صغيرة، وقال لي أنها كانت تقرأ إعلاناتك أمامه بصوت عالٍ الليلة الماضية، إعلاناً لأحد محترفي الإجهاض، وسألته عن معنى بعض العبارات، وبصراحة كان متحيراً، لم يعرف ماذا يقول. إن جريدتك تدخل أحسن البيوت في بوسطن، وإذا حدث هذا في بيت صديقي أليس من المحتمل أن يحدث ذلك في بيوت أخرى؟ وإذا كان لديك ابنة صغيرة هل يسعدك أن تقرأ أمامك تلك الإعلانات؟ وإذا قرأتها وسألتك، ماذا سيكون تفسيرك؟

لكم يؤسفني يا سيدي - أن تكون جردتكم - وهي المثالية من كل النواحي - لها هذا الجانب السيئ، والذي يجعل بعض الآباء يخافون على بناتهم وهم يقرأون هذه الجريدة، أليس من المحتمل أن يكون آلاف المشتركين في الجريدة يشعرون كما أشعر؟

وبعد يومين كتب ناشر البوسطن هيرالد إلى الدكتور بي وقد احتفظ الدكتور بالخطاب في أوراقه زهاء ثلث قرن وسلمه لي عندما صار أحد فريق برنامجي الدراسي إنه أمامي الآن وأنا أكتب، تاريخه يرجع إلى 13 أكتوبر **1904**.

الدكتور إيه - إتش - بي

بوسطن، ماسا تشوسست

سيدي العزيز:

إنني ممتن لك حقيقة لما جاء في خطابك المؤرخ الجاري والمعنون "إلى محرر هذه الجريدة" ولقد حسم هذا الخطاب أمراً فكرت فيه منذ توليت مسؤولية الصحيفة، وبداية من الاثنين المقبل، سوف يحذف من البوسطن هيرالد كل ما يمس الفضيلة من الإعلانات المعترض عليها بقدر المستطاع، أما عن الإعلانات الطبية فسيتم حذفها

نهائياً. وأما الإعلانات الأخرى التي يتعذر منع نشرها، فسوف توضع في مكانها اللائق حتى تصبح كريهة.

مرة أخرى أشكرك على خطابك الرقيق، والذي كان مساعداً لي على اتخاذ القرار الحاسم.

الملخص:

كان أيسوب عبداً إغريقياً عاش في بلاط كروسيس ونسج من خياله خرافات خالدة الذكر، ومع هذا فإن الحقائق التي درسها عن طبيعة البشر، حقيقية كتلك التي نراها في بوسطن وبرمنجهام، كما كانت منذ خمس وعشرين قرناً مضت في أثينا.

← إن الشمس بمقدورها أن تجعلك تخلع المعطف أسرع من الريح، وإن اللطف والتفاهم والاستحسان يمكن أن تجعل الناس يغيرون أفكارهم أقوى من التبجح والاندفاع العنيف.

← تذكر ما قاله لنكولن على الدوام: "نقطة عسل واحدة تجذب كثيراً من الذباب أكثر من جالون من العلقم المرير".

فإذا أردت أن تكسب الناس إلى أسلوبك في التفكير، لا تنسَ استخدام القاعدة الرابعة: "ابدأ بأسلوب ودي، لا تقرب العنف".

سر سقراط:

يقول الأستاذ "أوفر ستريت" في كتابه "التأثير في الطبيعة الإنسانية": "إن الرد بكلمة لا من أكثر العقبات، فإذا ما قال شخص "لا" فإن كل كبرياء الشخص يحفزه على أن يظل ثابتاً على المبدأ الذي تفوه به، ربما يشعر فيما بعد أنه أخطأ في

إصراره على "لا" ورغم ذلك فهناك كبرياؤه الذي وضع في الاعتبار، وتعذر الرجوع فيما قاله، ومن ثم كان الأجدى أن تبدأ بالناحية الإيجابية.

فالمتحدث اللبق هو الذي يحصل على عدد من الردود بنعم في البداية، وحينئذ يكون قد جعل نفسية مستمعه تتحرك في الاتجاه الإيجابي، إنها أشبه بحركة كرة البلياردو، ادفع بها إلى أحد الاتجاهات ستحصل على قوة تجعلها تنحرف عنه، لكنها تحتاج لقوة أكبر كي تعود في الاتجاه العكسي.

الأحمال النفسية هنا واضحة تماماً، فعندما يقول شخص ما "لا" يقصد ذلك تماماً، فإنه يفعل أكثر من التفوه بكلمة مكونة منحرفين، فإن أعضاءه الحيوية وكيانه كله العصبي والعضلي والنفسي يتجه به إلى الرفض خلال وقت قصير، على عكس ما يقول الشخص نعم فلن يحدث أي نشاط ارتدادي، وعلى هذا فكون الأعضاء في حالة قبول في الاتجاه الآخر، وعلى ذلك فإنه كلما أمكننا عند الاستقلال أن نتتبع الجزئيات لنتوصل منها إلى حكم كلي بقول "نعم" كلما كان من المحتمل أن تنجح في جذب الانتباه واستبقاء محدثك معك.

فلتجعل تلميذك، عميلك، طفلك، زوجك يقول "لا" في البداية، فإن ذلك يتطلب صبر وحكمة الملائكة لو أردت تحويله عن موقفه العدواني السلبي إلى موقف إيجابي.

وباستخدام هذه البراعة الفنية لكلمة نعم، تمكن جيمس أميرسون الموظف في بنك "جرينتش" من الاحتفاظ بعميل دائم، وكان من المحتمل أن يفقده بشكل أو بآخر.

يقول مستر أميرسون: "جاء هذا الرجل إلى البنك ليفتح حساباً فقدمت له استمارة كالمعتاد ليملأها، فأجاب عن بعض الأسئلة عن طيب خاطر، وأسئلة أخرى رفض الإجابة عليها.

قال جوزيف أليسون، وسيط شركة "وستنجهاوس":

"كان في منطقتي عميل تتلهف الشركة على كسبه ومعاملته وكان قد قام قبلي آخرون بزيارته لمدة عشر سنوات دون أن يبيعوا له شيئاً، وعندما توليت العمل في هذه المنطقة قمت بزيارته لمدة ثلاث سنوات دون الحصول على طلب واحد. وفي النهاية وبعد ثلاث عشر عاماً من الزيارات المتكررة، أفلحنا في بيع عدد قليل من المحركات، وكنت أتوقع أن نحصل على صفقات عديدة منه، فهي جميعاً جيدة، ولذا فعندما قمت بزيارته بعد ثلاثة أسابيع، شعرت أني أخطو للأمام. ولكنني لم أخط للأمام لفترة، لأن رئيس المهندسين أوصل الذعر إلى نفسي:

- أليسون، لا يمكنني شراء باقي المحركات منكم.

سألته في دهشة: لماذا؟ لماذا؟

- لأن محركاتكم ساخنة جداً، ولا يمكنني أن ألمسها بيدي، وعرفت أنه لن تكون هناك جدوى من النقاش - هكذا عرفت منذ فترة طويلة، ولذا فكدت أجعله يرد بنعم نعم.

قلت: حسناً فلتنظر الآن يا مستر سميث، إنني أتفق معك بنسبة مائة في المائة، وإذا كانت تلك المحركات تسخن جداً عند التشغيل فلا داعي لشراء المزيد منها، ولابد أن تحصل على محركات لا تكون أسخن من المقاييس التي حددتها لوائح جمعية الصناعات الكهربائية الوطنية، أليس كذلك.

- نعم.

- تقول لوائح جمعية الصناعات الكهربائية بأن المحرك الجيد تكون درجة حرارته 72 درجة "فهرنهايت" فوق درجة الحجرة، أليس هذا صحيحاً؟

- نعم، هذا صحيح تماماً، لكن محركاتكم أكثر سخونة من ذلك ! لم أناقشه بل سألته:

- كم هي درجة حرارة الغرفة؟

- 75 درجة فهرنهايت تقريباً.

- حسناً، إذا كانت درجة حرارة الغرفة 75 وأضيف إليها 72 درجة فالمجموع يصبح 147 درجة فهرنهايت، ألا تلسع يدك إذا وضعتها في ماء درجة حرارته 148 درجة فهرنهايت؟

- نعم.

- عندي فكرة جيدة، أن تبعد يدك عن المحرك أثناء تشغيله.

اعترف لي أخيراً: "أنت على صواب، واستمر حديثنا فترة وجيزة ثم نادى على سكرتيره وحدد صفقة أخرى للشهر التالي قيمتها ما يقرب من 35 ألف دولار.

لقد استغرق الأمر مني عدة سنوات، وكلفني مالاً يمكن حصره من المال في عمل ضائع قبل أن أتعلم في النهاية أن النقاش غير مثمر إذا أغفلت وجهة نظر الشخص الآخر، سيكون مريحاً كثيراً النظر إلى الأمور من وجهة نظر الشخص الآخر، وحاول أن تجعله يقول: نعم.

كان سقراط متقد الذكاء بالرغم أنه كان يسير حافي القدمين، وكان متزوجاً من فتاة تبلغ التاسعة عشر في حين أنه كان في الأربعين، وكان أصلع، وقد استطاع أن يفعل ما لم يفعله غيره، إنه غيّر مسار التفكير الإنساني بأكمله، والآن، وبعد ثلاثة وعشرين قرناً من وفاته يكرم كواحد من أحكم الفلاسفة في هذا العالم المتصارع.

ولكن ماذا كانت طريقته؟ هل قال الناس أنهم مخطئون، كلا، لقد برع سقراط في ألا يفعل، إن براعته الفنية بأكملها والتي يطلق عليها الآن سر "سقراط" كانت مبينة على الحصول على إجابة بنعم، وتوجيه الأسئلة التي يمكن لمجادله أن

يوافق عليها، ويظل سقراط يكسب رداً تلو الرد حتى يحصل على قدر كبير من نعم، ويستمر في توجيه الأسئلة وفي نهاية الأمر ينظر مجادله فيرى أنه انتهى إلى مبدأ كان يرفضه منذ دقائق قليلة مضت.

عندما تحاول أن تكسب شخصاً في المرة التالية لا تقل لأحد أنه مخطئ، وتذكر سقراط العجوز حافي القدمين واسأل أسئلة لطيفة تحصل من خلالها على الرد بـ: نعم.

إن الصينيين لهم مَثَل تجلله الحكمة عن الشرق العريق: "إن من يمشي الهوينى يصل أبعد"

إذا أردت أن تكسب الناس لطريقتك في التفكير، اتبع القاعدة الخامسة وهي: "اسأل أسئلة تجعل الشخص الآخر يجيب بنعم".

صمام الأمان في معالجة المشكلات:

منذ بضعة عوام، كانت إحدى الشركات الكبرى لتصنيع السيارات تتفاوض مع بعض المصانع لمدة عام من أجل حاجتها لقماش تنجيد السيارات، وكانت هناك مصانع ثلاثة هامة ناجحة في تصنيع القماش كعينات، وقد تم فحصها جميعاً من قبل مديري الشركة، وأرسل إلى كل مصنع طلب يتضمن يوماً محدداً للمندوبين لإبرام التعاقد النهائي.

وصل "جي. بي. آر" ممثلاً لأحد المصانع إلى المدينة وكان مصاباً بالتهاب حاد في الحنجرة، قال "مستر (آر) وهو يحكي قصته لأحد فصولي الدراسية:

"عندما جاء دوري في الحديث، ضاع صوتي وكنت أهمس بصعوبة، وأدخلوني أحد الحجرات، ووجدت نفسي وجهاً لوجه مع مهندس النسيج، ووكيل المشتريات

ومدير المبيعات ورئيس الشركة، كانوا جميعاً يجلسون حول إحدى الموائد، وكتبت على ورقة: أيها السادة، إنني عاجز عن الكلام، لقد ضاع صوتي".

قال الرئيس بعد أن اطلع على الورقة:

سأتولى الحديث نيابة عنك، وقام بعرض عينات، وامتدح النقاط الجيدة، وثارت مناقشة حيوية حول مميزات سلعتي، ووقف الرئيس بجانب سلعتي، حيث كان يتحدث نيابة عني، وكانت مشاركتي الوحيدة ابتسامة هنا أو إيماءة هناك.

وكان من نتيجة هذا المؤتمر العزيز أنني فزت بالصفقة وهي تقدر بحوالي نصف مليون ياردة من قماش التنجيد بقيمة إجمالية حوالي مليون وستمائة ألف دولار، وهي أكبر صفقة أبرمتها في حياتي.

إنني متأكد أن فقد صوتي هو الذي جعلني أفوز بالصفقة، فقد كانت لدي فكرة خاطئة عن الموضوع كله، وقد اكتشفت بمحض الصدفة أن من المثمر أن تجعل الآخرين يتحدثون.

لقد اكتشف جوزيف ويب نفس الشيء، وهو يعمل بشركة فيلادلفيا الكهربائية، وكان مستر ويب يقوم بمأمورية تفتيش في الريف خلال مروره بمنطقة زراعية أهلها أثرياء من أصل هولندي، لقد وجه إلى ممثل المنطقة سؤالاً عندما مرّ بمنزل ريفي نظيف: لماذا لا يستخدم هؤلاء الناس الكهرباء؟

أجاب الرجل فيما يشبه الاشمئزاز: "إنهم أشخاص بخلاء لا يمكن أن نسوق لهم شيئاً، إنهم متألمون من الشركة، لقد حاولت ولكن دون جدوى".

ربما كان الأم كذلك، لكن ويب قرر أن يحاول بنفسه، طرق أحد أبواب الفلاحين، فتح الباب فتحة صغيرة وأطلت منه ربة المنزل مسز دركنبورد.

ظهر إعلان في الصفحة المالية مؤخراً في صحيفة "النيويورك هيرالدتريبيون" يطلب "رجلاً له قدرة وخبرة فذة، فتقدم تشارلز كوبليس، وأرسل طلباً إلى العنوان، وبعد أيام وصله خطاب يدعوه لمقابلة شخصية، وقبل أن يُستدعى قضى وقتاً في "وول ستريت" يجمع المعلومات عن العمل وعن صاحبه وخلال المقابلة الشخصية قال:

لا شك أني فخور بالارتباط بشركة مثل شركتكم والتي لا توجد سجلات في أي شركة تضارع سجلاتها المشرفة، أعرف أنكم بدأتم العمل من ثمان وعشرين سنة دون شيء سوى حجرة مكتب، وكاتب اختزال، أليست هذه حقيقة؟

← ولأن كل رجل ناجح يحب أن يستعيد ذكرياته، فقد فعل الرجل الشيء نفسه، واستغرق في ذكريات كفاحه المبكر، وكيف أنه بدأ العمل وفي حوزته أربعمائة وخمسون دولاراً نقداً ولديه فكرة تلح عليه، وكيف كافح الفشل والخيبة وقاتل اليأس، وعمل حتى أيام الآحاد والإجازات من اثنتي عشرة ساعة على ستة عشر ساعة في اليوم، وأنه في نهاية المطاف (انتصر على كل العقبات حتى أنه أصبح قبلة أنظار رجال "وويل ستريت" يسألونه النصح والإرشاد كلما احتاجوا ذلك. كان فخوراً بمثل هذا السجل من الإنجازات، وفي النهاية سأل مستر كوبليس عن خبرته، ثم استدعى أحد نوابه وقال له:

"هذا هو الرجل الذي كنا نبحث عنه".

لقد تكبد مستر كوبليس مشقة جمع المعلومات عن صاحب العمل المقبل، وقد أظهر اهتماماً بالرجل وبمشكلاته، كما جعل الرجل يتحدث طوال الوقت، وبذلك كوّن انطباعاً مريحاً.

← قال "لاروتشفوكولد" الفيلسوف الفرنسي: "إذا أردت أن يكون لك أعداء، تفوق على أصدقائك، لكن إذا أردت أن يكون لك أصدقاء، دع أصدقاءك يتفوقون عليك".

لماذا يكون هذا صحيحاً؟ لأن أصدقاؤنا عندما يتفوقون علينا يشعرون بالأهمية، ولكن إذا تفوقنا عليهم، فإن ذلك يعطيهم إحساساً بأنهم أقل منا ومن هنا ينشأ الحسد والغيرة.

وللألمانيين مَثَل يقول: "إن السرور الذي نشعر به ويكون عظيماً هو ذلك السرور برؤية سوء طالع الذين حسدناهم".

نعم، لا تتعجب فمن المحتمل أن يشعر أصدقاؤك بالرضا والسعادة إذا حاصرتك المتاعب والمشاكل، ومن ثم دعنا نقلل من شأن إنجازاتنا ولنكن متواضعين، فهذا هو النجاح الدائم، كان "أرفن كوب" له أسلوب رائع حقاً، وذات يوم قال أحد المحامين له وهو في منصة الشهود:

إنني أفهم يا مستر كوب، إنك واحد من أكثر المحامين شهرة في أمريكا فهل هذا صحيح؟

أجاب كوب: من المحتمل أنني كنت أكثر حظاً مما أستحق" يجب أن نكون متواضعين، فنحن لا نساوي شيئاً كثيراً، فكلنا سنموت ويتم نسياننا تماماً بعد قرن من الزمان، إن الحياة قصيرة لدرجة أنها لا تتحمل الآخرين كي يتحدثوا عن إنجازاتنا التافهة، فلتشجعهم أن يتحدثوا عن شيء آخر غير هذا، هل تعرف ما الذي يمكن أن يجعلك أبلهاً؟ ليس شيئاً ضخماً، إنها خمسة سنتات تشتري بها يوداً من الصيدلية القريبة وتحقن به غدتك الدرقية، هذا هو ما يقف بينك وبين التحاقك بمستشفى الأمراض العقلية، يود قيمته قليلة، إن هذا ليس بالشيء الكثير الذي تتباهى به، أليس كذلك.

فإذا أردت أن تكسب الناس إلى طريقة تفكيرك، طبّق القاعدة السادسة وهي: "دع الرجل الآخر يتحدث عن نفسه".

كيف تحصل على روح التعاون:

مستر "أدولف سيلتز" من فيلادلفيا، أحد طلبتي، وجد نفسه فجأة في حاجة ماسة إلى بثّ الحماس في عمّاله بعد أن فترت همّتهم، وعقد اجتماعاً لهم وحثهم على الحديث عما يتوقعونه منه، وكان يكتب كل نقطة يقولونها على السبورة، بعد ذلك قال: "سأستجيب لكل مطالبكم التي تودون تحقيقها، ولكن ماذا أنتظر منكم في مقابل هذا؟"

وجاءت الإجابات السريعة: الأمانة والإخلاص والحماسة في العمل، روح التفاؤل والتعاون المثمر، ثمان ساعات من العمل اليومي، وتطوّع رجل منهم بأن يعمل أربع عشر ساعة يومياً، وزرع أملاً جديداً في العمّال وروحاً جديدة، وحماسة ونشاطاً، وكانت الزيادة في الإنتاج والمبيعات ضخمة بشكل لافت للنظر.

قال مستر سيلتز: "عمل الرجال معي ما يشبه الصفقة الأدبية، فأنا قائم بدوري وهم يقومون بدورهم، ومشاورتهم في أمر أمانيهم ورغباتهم فكانت الصيحة التي حفزتهم على التعاون في قوة ونشاط".

ليس هناك إنسان يود أن يبيع له شيئاً مكرهاً، أو تأمره بفعل شيء، إننا كثيراً ما نفضل الشعور بأننا نشتري طواعية دون إكراه، وأننا نعمل ما نريد، إننا في حاجة للمشاورة في شأن آمالنا، رغباتنا، أفكارنا.

يوجين ولسن خسر آلاف الدولارات على الصفقات الخاسرة قبل أن يتعلم تلك الحقيقة، وينفذ مستر ولسون الأستوديوهات التي تتفنن في تصميم الأزياء وصناعة النسيج، وكان يزور مصممي الأزياء الرئيسيين في نيويورك كل أسبوع لمدة ثلاث سنوات. قال مستر ولسون: لم يرفض أحد مقابلتي، ولكن لم يشتر أحد مني شيئاً.

كان ينظر إلى الرسومات التي أقدمها له بعناية شديدة ثم يقول: "إننا لم نصل إلى اتفاق".

وبعد مائة وخمسين مرة من الفشل، أدرك ولسون أنه يجب أن ينشط ذهنه، وقرر أن يفرغ إحدى الأمسيات من الأسبوع لدراسة السلوك الإنساني وتطوير أفكاره وتوليد حماسة جديدة، شعر بحافز شديد لتقديم اقتراحات جديدة، التقط نصف دستة من الرسومات التخطيطية التي لم تنته بعد، وكان الفنانون يقومون بتنفيذها واندفع إلى مكتب المشتري وقال له:

"إنني أطلب منك معروفاً صغيراً أنت تقدر عليه، هذه بعض الرسومات التي لم تتم بعد، هل تتفضل وتخبرني كيف يمكن الانتهاء منها على صورة تحوز إعجابكم؟"

نظر المشتري إلى الرسومات برهة دون أن يتفوه بكلمة واحدة ثم قال: "دعهم هنا بضعة أيام يا مستر ولسن، ثم تعال لتزورني".

وعاد ولسون بعد ثلاثة أيام وحصل على الاقتراحات التي طلبها، وحمل الرسومات معه وعاد إلى الاستديو وتم الانتهاء منها وفقاً لأفكار المشتري، وقُبلت فوراً.

حدث ذلك منذ تسعة أشهر مضت، ومنذ ذلك الحين والمشتري يطلب المزيد، وكلها منفذة وفقاً لأفكاره، والنتيجة أكثر من ستة عشر ألف دولار كعمولة له. قال مستر ولسون: "إنني أدرك سبب فشلي في عدة سنوات، لقد كنت أحثه على شراء ما أعتقد أنه يجب أن يشتريه، والآن أفعل العكس، أحثه على تقديم أفكاره لي، فيشعر أنه يبتكر التصميمات، وهو يفعل ذلك فعلاً، أنا لا أبيع له الآن، هو الذي يشتري".

عندما كان ثيودور روزفلت حاكماً لولاية نيويورك قام بعمل فذ، واستمر على علاقة طيبة مع الزعماء السياسيين، واستطاع أن يقوم بإصلاحات كانوا يكرهون تنفيذها ويعارضونها أشد المعارضة وإليكم الطريقة التي فعل بها ذلك:

عندما كانت تخلو وظيفة هامة، كان يدعو الزعماء السياسيين لتقديم اقتراحاتهم لشغل هذه الوظيفة. يقول روزفلت: ربما كانوا يقترحون رجلاً غير صالح، فأقول لهم: إن تعيين مثل هذا الرجل لن يكون مفيداً سياسياً، حيث لا يوافق الجمهور عليه. فيقدمون رجلاً آخر، فإن كان فيه ما يؤخذ عليه، ولا يصلح للمنصب أقول لهم إن هذا الرجل لن يحقق ما يتوقعه الجمهور، ويكون مرشحهم الثالث شخصاً مناسباً للوظيفة ولكنه ليس أكثر الناس مناسبة، ثم أشكرهم وأطلب منهم أن يحاولوا مرة أخرى، ويكون اقتراحهم الرابع مقبولاً لأنهم اختاروا الرجل المناسب والذي اخترته أنا، ثم أعبر لهم عن امتناني لمساعدتهم، وأعين الرجل في المنصب وهم يعتقدون أنهم اختاروه، وأخبرتهم أني فعلت تلك الأشياء من أجل إرضائهم.

تذكر: أنه استشار الرجل الآخر وأظهر احترام مشورته، وعندما كان روزفلت يعين أحداً يجعل الزعماء الآخرين يشعرون بأنهم هم الذين اختاروه للوظيفة، وأن تلك هي فكرتهم.

لقد انتهى مصنعنا مؤخراً من خط إنتاج جديد لأجهزة أشعة إكس، وقد وصلت أول شحنة من هذه الماكينات إلى مصنعنا، ولكنها ليست على ما يرام، ونحن نعلم ذلك، وسنكون ممتنين لكم بصورة عميقة ولو كان لديكم الوقت لفحصها وإبداء الرأي في كيفية جعلها أكثر قدرة على الخدمة لمهنتكم، نحن ندرك كم أنتم مشغولون، وكم أكون مسروراً لو أرسلت لكم سيارتي في أي ساعة تحددونها.

قال دكتور (س) وهو يسرد هذه لحادثة أمامنا بالفصل:

"لقد اندهشت جداً عندما استلمت هذا الخطاب، فلم يسبق أن طلب أحد من صنّاع أجهزة إكس مشورة، هذا جعلني أشعر بأهميتي، كنت مشغولاً طوال الأسبوع، ولكني ألغيت موعد غداء لكي ألقي نظرة على تلك الأجهزة، ولما درستها اكتشفت بنفسي كم أنا معجب بها".

لم يحاول أحد أن يبيع لي هذه الأجهزة، شعرت أن فكرة شراء تلك الأجهزة للمستشفى هي فكرتي، لقد أقنعت نفسي بمميزاتها، وزكيتها كي تحصل عليها المستشفى.

كان الكولونيل "إدوارد هاوس" يتمتع بنفوذ ضخم في الشؤون الوطنية والدولية عندما كان ويلسون رئيساً، وكان الرئيس ويلسون يعتمد على مشورة هاوس في الشؤون السرية أكثر من اعتماده على وزرائه.

فما هي الوسيلة التي استخدمها الكولونيل للتأثير على الرئيس؟

من حسن الحظ أننا نعرف تلك الخطة، فقد أفضى بها "هاوس" نفسه لصديقه "آرثر هدون سميث" والذي استشهد بها في إحدى المقالات التي نشرها في جريدة "سترداي إيفننج بوست".

قال هاوس: "بعد أن تعرفت على الرئيس، علمت أن أفضل طريقة لإيصال الفكرة إلى ذهنه هي أن أشير إليها بشكل عابر كي أجعله يهتم بها، ويفكر فيها كأنها من أفكاره هو، وقد اكتشفت هذه الحقيقة عن طريق المصادفة، فقد كنت أزوره في البيت الأبيض، وسألني بشأن إحدى السياسات التي كان يزمع القيام بها، وأخبرته

وكان يبدو أنه لم يوافق عليها ولم يقتنع بها، ولكن بعد عدة أيام وعلى مائدة الغداء كنت مندهشاً عندما سمعته يقدم اقتراحي على أنه اقتراحه".

هل قاطعه هاوس وقال له: "إنها ليست فكرتك إنها فكرتي أنا. كلا، لم يكن هاوس ليفعل ذلك فهو كيّس فطن، فلم يكن مهتماً بمن ينسب له الفضل، كانت النتائج هي التي تهمه، وعلى هذا ترك ولسون يعتقد أنها فكرته، بل فعل هاوس أكثر من ذلك. إنه نسب إليه فضل اكتشاف الأفكار الفذة.

لذا، إذا أردت أن تؤثر في الناس وتشدهم إلى طريقتك في التفكير دع الشخص الآخر يشعر أن تلك هي فكرته.

منذ خمس وعشرين قرناً مضت، قال حكيم صيني اسمه لاوتسي حكمة بليغة يمكن لقراء هذا الكتاب الاستفادة منها والحصول على أروع النتائج وراء ذلك.

"إن الحكيم الذي يرغب أن يكون أعلى الناس يكون أقل منهم، وإذ أراد أم يتقدم عليهم كان خلفهم، فإن السبب في أن الأنهار والبحار تتلقى عطايا المصارف الجبلية والجداول أنها تكون أسفل منها".

عبارة تصنع لك المعجزات:

← يقول "كينيث جوود" في كتابه "كيف يمكنك تحويل الناس إلى ذهب":

"توقف دقيقة، لكي تكتشف حجم اهتمامك بشؤونك الخاصة واهتمامك المتواضع بشؤون الناس، وتأكد أن أي إنسان يفكر ويشعر بنفس الطريقة، ويحس بنفس الإحساس، فإذا أدركت هذا فقد بلغت في معاملة الناس مرحلة متقدمة، فإن النجاح في معاملة الناس يعتمد على التفهم والإدراك لوجهة نظر الشخص الآخر.

لقد اعتدت لسنوات أن أستمتع بالمشي وركوب الخيل في أحد المتنزهات بالقرب من بيتي وكنت أبجّل شجرة البلوط، ولذا كنت أشعر بالحزن لرؤيتي الأشجار الصغيرة وهي تباد بالنيران مع عدم وجود حاجة إلى ذلك، ولم تكن النيران نتيجة إهمال المدخنين، ولكن كانت بسبب الصبية الذين يذهبون إلى المتنزهات ويكونون على فطرتهم ويطهون السجق أو البيض تحت الأشجار. وكانت النيران تحتدم أحياناً بعنف لدرجة تستدعي الاستعانة بإدارة الحريق لمكافحة النيران الهائلة.

كانت هناك لافتة على حافة المتنزه تُنذر من يشعل النار بالحبس أو الغرامة، إلا أن اللافتة كانت معلقة في مكان مهجور من المتنزه، وقلّ من الرواد من اطلع عليها، وكان أحد رجال الشرطة يشرف على المتنزه، ولكنه كان لا يقوم بواجبه كما ينبغي، واستمرت النيران في الاشتعال موسماً بعد موسم

وفي أحد المرات، رأيت ناراً تشتعل فاندفعت إلى أحد رجال الشرطة وأخبرته عن النيران المشتعلة وطلبت منه إبلاغ إدارة الحريق. ولكنه ردّ بلا مبالاة بأن ذلك ليس من عمله، لأن المنطقة لا تقع في منطقة نفوذه، ودبّ اليأس إلى نفسي، ومن ثم كنت أركب حصاني، إذا رأيت ناراً مشتعلة أهرع إلى هناك على حصاني، وأحذر الأولاد بأسلوب سلطوي، وإذا رفضوا أهددهم بالقبض عليهم، وكنت فقط أفرغ شحنة مشاعري، وعينت نفسي حامياً للممتلكات العامة، كنت أفعل ذلك دون التفكير في وجهة نظر الأولاد.

ولأحاور الأطفال:

"هل تمتعتم بوقتكم يا أولاد؟ ما الذي ستطهونه للعشاء؟.. لقد كنت أعشق إشعال النار عندما كنت صبياً وما زلت أحب ذلك، ولكنكم تعلمون مدى خطورتها في المتنزه، وأنا أعلم أنكم لا تودون إحداث أي نوع من الضرر، إن هناك أولاداً آخرين

يرون النار التي تشعلونها ويشعلون نيراناً أخرى ولا يطفئونها عندما يرحلون إلى بيوتهم، وتلتهم النيران الأوراق الجافة والأشجار اليانعة. ولن تكون لدينا أشجار جميلة كهذه إذا لم نكن حريصين عليها، ومن الممكن الزج بكم في السجن لأنكم تشعلون النار، ولكنني لا أرغب في هذا ولا أريد أن أفسد متعتكم، إنني أحب أن أراكم وأنتم تستمتعون بوقتكم، ولكن، هلا تفضلتم بإزاحة هذه الأغصان بعيداً عن النار وإهالة التراب على النار قبل انصرافكم إلى بيوتكم وفي المرة القادمة إذا أردتم بعض المرح، فهل تتكرمون بإشعال النار فوق التل في حفرة رملية؟ لن يحدث أي ضرر هناك، شكراً لكم أيها الأولاد، استمتعوا بوقتكم !! ".

إنه اختلاف كبير أحدثه هذا النوع من الحديث، ويا له من اختلاف في الأثر، فقد جعل الأولاد يتعاونون دون تذمر أو ضيق، ولم يضطروا أو يُجبروا على طاقة الأوامر وأنقذوا ماء وجوههم، لقد شعروا بأنهم أفضل، وأحسست بالارتياح لأني عالجت الموقف آخذاً في الاعتبار وجهة نظرهم.

قال "وي دوتهام" عميد الكلية التجارية بهارفارد: "إني أفضّل أن أسير ذهاباً وإياباً أمام مكتب عميلي لمدة ساعتين قبل المقابلة من أن أقابله وليس لدي فكرة واضحة عما سأقوله وماذا سيكون ردّه، وماذا يهم وما هي اهتماماته ودوافعه".

فإذا أردت أن تغير الناس دون كراهية أو إهانة طبّق القاعدة الثامنة وهي: "حاول بأمانة أن ترى الأشياء من وجهة نظر الشخص الآخر".

ما الذي يريده كل إنسان؟

أتريد أن تمتلك عبارة سحرية تضع حداً للجدل وتخلصك من المشاعر السيئة تجاهك وتشيع الروح الطيبة، تجعل الشخص الآخر يستمع إليك بانتباه؟

قل لمحدثك: إنني لا ألومك مقدار ذرة على إحساسك تجاه هذا الموضوع، ولو كنت مكانك لأحسست نفس الإحساس، واتخذت نفس الموقف تماماً".

إجابة من هذا النوع كفيلة بأن تهدئ أكثر الأشخاص حدة ومشاكسة وجدلاً ويمكنك أن تقول ذلك وأنت صادق مائة في المائة لأنك لو كنت مكانه لما فعلت مثلما فعل، ولنأخذ آل كابوني كمثال، وافترض أنك في نفس جسم ومزاج وعقل الذي أمتلكه آل كابوني، وافترض أنك في نفس بيئته وتجاربه من الإجرام المتناهي، من المحتمل أن تكون عندئذ مثله تماماً، فالمكان الذي كان فيه جعل منه مجرماً سفاحاً. إن السبب الوحيد في أنك لم تُخلق حية رقطاء، هو أن أبويك لم يكونا حيتين رقطاوين، والسبب في أنك لا تقدس البقرة ولا تعتبر الأفعى مقدسة هي أنك لم تولد في أسرة هندوسية تعيش على ضفاف نهر "لبراهما بوترا" ليس لك الفضل الكثير فيما أنت عليه، وتذكر الرجل الذي أتى إليك غاضباً، ثائراً لا يستحق منك اللوم بل يستحق أن تشفق عليه مما هو فيه، ثق به وتعاطف معه، لأنه لا دخل له فيما هو فيه. قل لنفسك ما تعود أن يقوله جوخ عندما كان يشاهد متشرداً سكيراً يترنح وهو سائر في الشارع:

"إن ثلاثة أرباع الذين ستقابلهم غداً عطشى وتواقون للعطف والتقدير، قدم لهم هذا العطف، يهبوك حبهم وتقديرهم".

كنت أتحدث ذات مرة في برنامج إذاعي عن "لويزا ماي ألكوت" مؤلفة كتاب "نساء صغيرات"، وأنا أعرف بالطبع أنها عاشت وألفت كتبها الخالدة في "كونكورد" في ولاية "ماساوستس" ولكن دون تفكير وقعت في خطأ فذكرت أني زرتها في بيتها في "نيو مبشير" وكررتها مرتين، غمرني طوفان من الخطابات والبرقيات والرسائل اللاذعة والتي كانت عبارتها تطن في أذني كنحلة، كان

الكثير من هذه الخطابات ساخطاً وبعضها جارح، إلا أن إحدى سيدات سكان المستعمرات، وكانت تعيش وقتها في فيلادلفيا صبّت غضبها عليّ بتوقح ومرارة وكأني وضعت واتهمت مس "اللوت بأنها من آكلي لحوم البشر في غينيا الجديدة".

وبينما كنت أقرأ خطابها قلت لنفسي.. "شكراً لله لأنني لم أتزوج هذه المرأة" شعرت كأني أكتب لها وأقول لها أنه رغم ارتكابي خطأً جغرافياً فهي قد ارتكبت خطأً فادحاً في أصول الذوق واللياقة !

كان من المحتمل أن تكون هذه الكلمة هي جملتي الافتتاحية، ثم أقول لها ما أريد، ولكني لم أفعل فقد كبحت جماح نفسي وأدركت أن الحمقى حاديّ الطبع بإمكانهم أن يفعلوا ذلك.

يقول دكتور "آرثر جيتس" في كتابه الرائع "سيكولوجية التعليم": "إن العالم كله يتلهف إلى التعاطف، فالطفل يتلهف على إظهار إصابته أو يحدث جرحاً أو كدمة لكي يكسب مزيداً من العطف.

ولنفس الغرض فإن البالغين سن الرشد يبالغون في إظهار إصابتهم وحوادثهم التي تعرضوا لها، وأمراضهم، وبخاصة تفاصيل العمليات الجراحية. وهكذا حتى يجدوا من المستمعين العطف والإشفاق، وسواء أكان الأمر حقيقة أو خيالاً فإنه شائع عند الإنسان في العالم كله". فإذا أردت أن تكسب الناس إلى أسلوب تفكيرك، فاتبع القاعدة التاسعة، وهي: "قدّر أفكار الشخص الآخر وابدِ عطفك على رغباته".

نداء يحبه كل إنسان:

إذا أردت أن تغير طباع الناس، وجب أن نستعين بالدوافع النبيلة في نفوسهم، فهل ترى أن هذا أمر عسير يتعذر تطبيقه في الحياة العملية ؟!

لنر ذلك، ولنأخذ مثالاً، حالة هاملتون فاريل وهو صاحب شركة "فاريل مشتشل في جلنولدن بولاية بنسلفانيا".

كان عند مستر فاريل مستأجر ناقم كثير السخط، يهدد بترك المسكن، وكان متبقياً على انتهاء مدة عقد الإيجار أربعة أشهر وبإيجار يبلغ خمسة وخمسين دولاراً في الشهر، ومع هذا فقد أرسل إخطاراً له بأنه سيترك المكان فوراً، بغض النظر عن عقد الإيجار.

قال مستر فاريل وهو يحكي تلك القصة أمام أحد فصولي:

"كان هذا الرجل يسكن بيتي في فصل الشتاء، وهو أسوأ فصول السنة وأكثرها ازدحاماً براغبي السكن، فإذا أخلى الساكن مسكنه فأنا أعلم أنه يصعب تأجيره مرة أخرى قبل الخريف، وأن مائتين وعشرين دولاراً ستذهب هباء، صدقوني تملكني الغضب. وكان من المحتمل أن أمسك بخناق هذا المستأجر، وأن أنصحه بقراءة عقد الإيجار مرة أخرى، وكان من الممكن أن أفهمه أنه إذا ترك المكان، فإن الرصيد الكامل للإيجار للفترة المتبقية، سوف يدفعه كاملاً، ولكني فكرت بشكل مختلف، وسلكت طريقاً آخر وبدأت في الحديث إلى المستأجر العنيد:

"لقد استمعت إلى قصتك، وما زلت لا أصدق أنك تنوي الانتقال إلى منزل آخر، ومن خبرتي بالناس أرى أنك رجل تحافظ على كلمتك، في الحقيقة أنا متأكد من ذلك وعلى استعداد للمراهنة عليه، ولذا أقترح عليك أن تؤجل قرارك بعض الوقت وتفكر فيه مرة أخرى، ثم تخبرني إذا ما كنت تريد الانتقال إلى مكان آخر، وصدقني سأقبل قرارك النهائي، وسوف أمنحك حق التنازل عن حقوقي كاملة، وأقول لنفسي إني كنت مخطئاً في تقديري، ومع ذلك كله، فإنني لا زلت أؤمن بأنك رجل

يحافظ على وعده، وستتصرف وفقاً للعقد الذي بيننا، فنحن في نهاية الأمر إما آدميون وإما قرود، والخيار متروك لنا".

عند حلول الشهر التالي، جاءني هذا السيد، دفع الإيجار بنفسه، لقد ناقش الأمر مع زوجته، هذا ما قاله، وقررا البقاء، وتوصلا إلى أنه من الشرف لهما أن يلتزما بمضمون العقد".

عندما نشرت إحدى الصحف صورة للورد "نورثكليف" وكان لا يريد نشرها فكتب خطاباً إلى رئيس التحرير، لم يقل له: برجاء عدم نشر صورتي هذه مرة أخرى، إنني لا أحبها" كلا، بل لجأ إلى دافع اللعب على وتر إنساني هو حب الأبناء للأمهات، قال لهم "برجاء عدم نشر صوتي هذه بعد ذلك ! إن أمي لا تحبها".

وعندما رغب جون روكفلر في منع الصحف من التقاط صور لأطفاله لجأ إلى دافع نبيل، فلم يقل لهم: إنني لا أريد نشر تلك الصور !" كلا، بل لجأ إلى الرغبة التي تحركنا جميعاً للإحجام عن إيذاء الصغار. قال: "أنتم لكم أطفال، بعضكم له أطفال، وتعلمون أنه ليس من المستحسن بالنسبة للصغار أن ينالوا مثل هذه الشهرة الكبيرة !"

سايروس كيرتس الصبي الفقير والذي أصبح من أصحاب الملايين، وأصبح صاحب جريدتي "ستُرداي إيفننج بوست" و"ليد يزهوم جونال". في بداية حياته لم يكن يقدر على دفع أجور محررين مثل التي تدفعها مجلات أخرى، ولم يكن لديه المقدرة المالية على استكتاب كتاب من الدرجة الأولى، ولذا لجأ إلى الدوافع النبيلة، فعلى سبيل المثال، فقد حثّ لويزا ماي إلكوت مؤلفة كتاب "نساء صغيرات" والمؤلفة الشهيرة أن تكتب له، وكتبت له، في مقابل أن تبرع بمئة دولار للجمعية الخيرية التي تعطف عليها.

ربما يقول بعض الشكاكين: "إن المادة ربما لا تؤثر في نورثكليف وروكفلر أو روائية عاطفية مثل لويزا، ولكن أخبرني ماذا تفعل هذه الدوافع بالنسبة للمعاندين الذين يجب أن أحصّل منهم الفواتير !".

ربما يكون المتشكك على صواب، فليس هناك مبدأ يسير على كل الناس ويطبق في كل الحالات، وإذا حصلت على نتائج مبهرة وجميلة فلماذا التغيير، وإذا لم نحصل على نتائج فلماذا لا نجرب ؟!

على كل حال، أعتقد أنك ستتمتع بقراءة هذه القصة الحقيقية التي رواها جيمس توماس، أحد طلابي السابقين:

"رفض ستة من عملاء إحدى شركات السيارات أن يدفعوا الفواتير المستحقة عليهم بحجة أن الشركة أخلت بأحد تعهداتها، وأن بعض المصروفات كان غير صحيح، وفي نفس الوقت كان كل عميل موقعاً على عقد بأنه قد نالَ حقه كاملاً، وكانت الشركة تعلم أنها على حق، وكانت هذه أولى أخطائها. إذ صرحت للعملاء بذلك.

وإليك الخطوات التي اتخذها العاملون في قسم الحسابات بالشركة لتحصيل المبالغ المتأخرة:

1. ذهبوا إلى كل عميل وأخبروه بفظاظة أنهم جاءوا لتحصيل الفاتورة المستحقة عليهم منذ فترة سابقة.
2. أوضحوا أن الشركة على حق دائماً، ومعنى هذا فإن العميل هو المخطئ دوماً.
3. صرحوا أن الشركة تعلم عن السيارات أكثر مما يعلمونه، ومن ثم لا معنى للمناقشة والجدل!

4. وماذا كانت النتيجة: تنازعوا وتجادلوا دون طائل: هل تصلح أي من هذه الوسائل لاسترضاء العميل، أو تسوية الحساب؟ يمكنك أن تجيب بنفسك.

وفي هذه المرحلة من تأزم العلاقات، كان رئيس قسم الحسابات على وشك إحالة الأمر للقضاء للفصل وفي الخصومة لولا أنه تنبه قبل فوات الأوان، وتحرى عن هؤلاء فعرف أنهم من أفضل عملاء الشركة، وأنهم لم يتأخروا عن تسديد حسابهم من قبل، فأدرك أن في الأمر شيئاً خطيراً فيما يتعلق بتحصيل الفواتير، وعلى هذا استدعاني وطلب مني تحصيل تلك "الحسابات من هؤلاء العملاء، وإليكم الخطوات التي اتخذها مستر توماس:

1- كانت زيارتي لكل عميل بطريقة مماثلة، وكنت أعلم أن الفاتورة صحيحة بالكامل، ولكنني لم أقل ذلك، وفسرت زيارتي بأنني حضرت لأكتشف الخلل بين الشركة والعملاء، ولإعادة العلاقات الحسنة إلى ما كانت عليه.

2- أوضحت أنني ليس لديّ رأي لأبديه، وأستمع جيداً للعميل مؤكداً أن الشركة لا تقطع ببطلان دعواهم.

3- أفهمته أن السيارة التي اشتراها في اعتبارنا في المحل الأول، وأنه يعرف عن سيارته أكثر من أي شخص آخر، فهو المرجع الوحيد في هذا الأمر.

4- استمعت بكل اهتمام وأبديت تعاطفاً مع وجهة نظره.

5- وفي النهاية عندما يصبح العميل في حالة نفسية معتدلة، تمكنه من النقاش الهادئ، لجأت إلى الدوافع النبيلة داخله، فأقول: إن الموضوع برمته قد أُسيء فهمه ومعالجته، وأن سوء التفاهم بين مندوبي الشركة وبينه أمر يؤسَف له، وما كان ينبغي أن يحدث، أنني أعتذر، وحيث أنني هنا أستمع إلى قصتك، فإني أدرك مدى

أمانتك، وحيث أنك صبور وغير متحيز، فإني أتوسل إليك أن تفعل شيئاً من أجلي، إنه شيء تستطيع أن تفعله أكثر من أي شخص آخر، هاهي فاتورتك، وأنا أثق فيك، وأطلب منك أن تحدد المبلغ كما لو كنت مديراً للشركة، سأترك الأمر كله لك، ولك ما تقوله وسيُعمل به".

يقول مستر توماس: "لقد علمتني التجربة أنه عندما لا تكون لديك معلومات مؤكدة عن العميل، فإن القاعدة الأساسية هي أنه مخلص وأمين وصادق، وأنه راغب في تسديد ما عليه طالما كان صحيحاً، فالناس أغلبهم يرغبون في الالتزام، الشواذ بالنسبة لهذه القاعدة قليلون، وإنني مقتنع أن الفرد الذي يميل إلى الاحتيال سوف يتغير إلى الشكل الإيجابي إذا جعلته يشعر أنه أمين ومستقيم وعادل. لذا إذا أردت الناس إلى جانبك وتجذبهم إلى طريقة تفكيرك، طبّق القاعدة العاشرة: "الجأ إلى الدوافع النبيلة".

السينما تفعل ذلك، والإذاعة تفعل ذلك، لماذا لا تفعله أنت؟

منذ بضعة سنوات مرت، تعرضت جريدة "فيلادلفيا إيفننج بولتين" لحملة من الإشاعات والتشهير، كانت تتداولها الأيدي والألسنة، وكانت الإشاعة هي أن الصحيفة تقتصر على الإعلانات، وتكاد تخلو من الأخبار والمقالات، وإنها لم تعد تجذب القراء وأن جريدة كهذه مصيرها الفشل القريب، وكان لابد من إجراء فوري لإخماد تلك الأقاويل الكاذبة.

هاهي الطريقة التي تم القضاء بها على تلك الأقاويل:

قامت الجريدة باستخراج كل مادة إخبارية وموضوعات في يوم عادي، وقامت بتصنيفها لكتاب، وتم طبع الكتاب، وهو يحتوي كل الأخبار والمواد الأخرى في 307 صفحة، وباعته بسنتين بدلاً من دولارين.

وكان الكتاب قاضياً قضاءً تاماً على الإشاعة، واتضح أن الصحيفة تنشر المواد المسلية، وتهتم بالحقائق، وتحمل مادة نافعة مفيدة. لقد صنع الكتاب من "قالب تمثيلي" وأظهر هذه الحقيقة بأكثر ما تستطيع إظهارها المناقشات والحقائق المجردة.

ولتقرأ كتاب كينيت جوود" و "زين كوفمان" و "فن العرض"، ففيه عرض للإثارة التي يعمل بها الذين يحسنون عرض سلعهم ويربحون مكاسب طائلة. قدم ريتشارد بوردن و"ألفين بوسي" من جامعة نيويورك تحليلاً لخمسة عشر ألف مقابلة شخصية لمندوبي المبيعات، وألّفا كتاباً سمّوه "كيف تكسب المناقشات" وقدما نفس المبادئ في محاضرة "ستة مبادئ للبيع" وتم تحويلها فيما بعد إلى فيلم تسجيلي لعرضه أمام مندوبي المبيعات في المئات من المؤسسات الكبرى، ولم يشرحوا المبادئ التي استنبطاها من بحثهما، ولكنهما قاما بتمثيلها، وقاما بحرب كلامية أمام المستمعين لإظهار طرق البيع الفاشلة، وطرق البيع الناجحة.

كان على "جيمس بوينتون" من جريدة "ذي أمريكان ويكلي" أن يقدم تقريراً مطولاً عن السر الذي يجب أن يباع به منتج جديد. كانت الشركة قد قامت بإنتاج من مستحضرات "الكولد كديم" وكانت هناك حاجة ملحة لبيانات حول معدلات التخفيض، وتحديد السعر بشكل سريع، وكان عليه لكي يعد تقريره أن يستشير رجلاً حجة في شؤون التسعير، ولكن محاولته باءت بالفشل. لأنه أشار برأي، ورأى الخبير رأياً آخر. وقد فشلت أول طريقة لإنجاز الموضوع في ذلك الحين.

قال مستر بونتون: "دخلت في مناقشات عقيمة بشأن الوسائل المستخدمة في استقصاء الحقائق، فقد أخذ يناقشني الخبير وأناقشه، قال لي أنني مخطئ في تقديري، وحاولت أن أبرهن له أنني على حق، وانتهى وقت المقابلة ولم أحصل على نتيجة".

وفـي المرة التالية لم أعرض عليه أرقاماً وحقائق، بل ذهبت إليه وقررت أن أسرد له الحقائق في قالب تمثيلي.

عندما دخلت عليه مكتبه كان مشغولاً بمكالمة تليفونية، فانتهزت هذه الفرصة وفتحت حقيبتي وأفرغت ما فيها، اثنين وثلاثين وعاءً من المستحضر، وضعتها فوق مكتبه، وكان على كل وعاء بطاقة فيها بيان بطريقة صنعه وكيفية استعماله وسعره.

فماذا حدث؟

لم تكن هناك حاجة إلى مناقشات، إنه شيء مختلف تماماً التقط أول وعاء وقرأ المعلومات على البطاقة، ودار حوار قصير ودي بينه وبيني، طرح علي أسئلة، كان مهتماً إلى حد كبير، وكان قد أعطاني عشر دقائق لعرض ما عندي، إلا أن العشر دقائق مرت، ثم عشرين دقيقة، فأربعين دقيقة، وبعد نهاية ساعة كنا لا نزال نواصل حديثنا.

لقد عرضت عليه هنا نفس المعلومات التي عرضتها سابقاً، ولكني هذه المرة كنت أستخدم "القالب التمثيلي" وكم كان الفرق كبيراً !".

فإذا أردت أن تكسب الناس إلى طريقتك في التفكير، اتبع القاعدة الحادية عشر وهي: "عبّر عن أفكارك في قالب تمثيلي".

عندما لا يكون هناك حل، جرّب هذا:

كان "تشارلز شواب" يتفقد أحد مصانعه، فلاحظ أن العمّال لم ينجزوا إنتاج الحصة المقررة من العمل، فاستدعى المدير ووجه إليه سؤالاً: "كيف لرجل في مثل براعتك وقدرتك يعجز عن تحفيز العمّال على إنتاج ما هو مطلوب منهم؟

أجاب الرجل: "لا أعرف، لقد مدحتهم ولاطفتهم، أقسمت ولعنت. هددت بالعقوبة والطرد، لكن لم يجد معهم شيء، إنهم أشخاص غير منتجين".

كانت هذه المناقشة في نهاية اليوم، وقبل حضور الوردية الليلية وانصراف وردية النهار إلى منازلهم.

قال شواب للمدير: "حسناً، اعطني قطعة طباشير !" ثم التفت إلى أقرب رجل وقال: "كم قطعة تم إنتاجها اليوم؟".

أجاب: "ست قطع".

وبدون أن ينطق بكلمة، كتب بالطباشير رقم ستة بالخط الكبير على الأرض، وانصرف، وبينما عمّال الليل يدخلون المصنع شاهدوا رقم (6) وتساءلوا عما يعني، فأجابهم عمّال النهار: "لقد كان صاحب المصنع هنا، وسألنا عن الكم الذي أنتجناه فقلنا له: ستة، ومن ثم خطّ على الأرض الرقم.

وفي اليوم التالي صار "شواب" يتفقد المصنع فوجد عمّال الليل أزالوا الرقم (6) وكتبوا مكانه الرقم (7) بخط كبير.

وعندما تسلّم عمّال النهار العمل في الصباح رأوا الرقم (7)، مكتوباً بالطباشير على الأرض، وهكذا اعتقد فريق وردية الليل أنهم أفضل من وردية النهار، هذا حسن، وأظهر الفريق الآخر تفوقهم، بدأوا العمل في حماس، وعندما غادروا المصنع في تلك الليلة، تركوا وراءهم الرقم (10) بخط كبير، يثير الإعجاب، وهكذا كانت الأعمال تسير إلى الأحسن، وبعد فترة قصيرة كان هذا المصنع الذي كان يسير ببطء في إنتاجه، أكثر المصانع إنتاجاً في مصانع شواب كلها.

تُرى ما الخطة التي حدثت؟ لنترك تشارلز شواب يحدثنا عن ذلك بنفسه، قال شواب:

لا شيء يثير الحماسة في الناس أكثر من إثارة المنافسة، ولست أعني المنافسة بمعناها الحرفي: المال الضخم، ولكني أقصد الرغبة في التفوق.

الرغبة في التفوق، التحدي ! التخلي عن القفاز الواقي، أسلوب مؤكد للإغراء بالنجاح لذوي الهمة.

عرف تشارلز شواب قيمة التحدي وهذا ما فعله الرئيس "بلات" و"آل سميث" عندما كان "آل سميث" محافظاً لولاية نيويورك، كان سجن سنج سنج من أكثر سجون ويست ديفيل سوءً في السمعة، وكان لا يوجد بالسجن مدير، وكان المجرمون يتسللون منه، ولهذا كان الرجل ثائراً فقد كانت الإشاعات والفضائح داخل أسوار السجن وكانت فضائح شنيعة. وكان "سميث" في حاجة إلى رجل قوي ليحكم سجن سنج سنج بيد من حديد، ولكن من يكون؟

استدعى "لويس لوبس" من "نيوهامبتون" ثم قال له: "ما رأيك أن تتولى إدارة سجن سنج سنج، إنهم يحتاجون إلى مدير له خبرتك وحنكتك هناك".

ارتبك لويس وجمد في مكانه، ولم يقدر على الإجابة، كان يعرف ما تنطوي عليه الوظيفة من أخطار، فضلاً على أن المنصب كان يخضع لتقلبات السياسة وأهوائها، ونزوات السياسيين، لقد جاء هذا المكان مأمورو السجن وكلهم رحلوا، أكثرهم صبراً استمر ثلاثة أسابيع، وكان يدور في نفسه سؤال لابد من حسمه: هل يقبل المخاطرة؟ فلما رأى سميث تردده مالَ إلى الخلف وقال: "أيها الشاب، إنني لا ألومك على فزعك، إنه مكان عنيف، لا يتحمله إلا رجل قوي، سوف أبحث عنه بنفسي".

كان سميث يتحدى، وقَبِل لويس التحدي وتسلّم الوظيفة واستمر حتى أصبح أشهر مأمور على قيد الحياة، حتى لقد بيع من كتابه "عشرون ألف سنة في سجن سنج سنج" مئات الآلاف من النسخ، وقد أذاع في الراديو قصصاً عن حياة السجن أوحت بإنتاج العديد من أفلام السينما - أضف إلى ذلك، فإن محاولته في تهذيب المجرمين وتحويلهم إلى كائنات نافعة كانت في حكم المعجزات.

يقول "هارفي فاير ستون" مؤسس شركة "فاير ستون" الكبرى للإطارات والمطاط: "ليس المال وحده هو الذي يقرب بين الرجال الطيبين، ولكني أعتقد أنها المنافسة التي تستطيع أن تفعل هذا".

هذا كل ما يريده الرجل الناجح، المنافسة، إنها فرصة للتعبير عن الذات وإثبات تفوق الشخصية والكسب.

وهذا هو ما يحصل في بعض السباقات. تنشط: السير على الأقدام، محاكاة صوت الخنازير وأكل الفطائر.. إنها الرغبة في التفوق والشعور بالأهمية.

فإذا أردت أن تكسب الناس ذوي الروح الوثابة، ذوي الجَلَد إلى جانب طريقتك في التفكير، اتبع القاعدة الثانية عشر، وهي: "ابدأ بالتحدي".

الملخص:

إثنتا عشرة طريقة لاكتساب الناس لطريقتك في التفكير:

1. لا تجادل، وأفضل طريقة لكسب نقاش هو تجنبه.
2. احترم آراء الشخص الآخر، ولا تقل لأحد أنه مخطئ.
3. إذا كنت مخطئاً سلّم بخطئك.

4. استعن بالرفق ودع العنف.

5. اسأل أسئلة تحصل على إجابتها بنعم.

6. دع الشخص الآخر يتحدث عن نفسه.

7. دع الشخص الآخر يعتقد أن الفكرة فكرته.

8. حاول أن ترى الأشياء من وجهة نظر الشخص الآخر.

9. تعاطف وقدّر أفكار الشخص الآخر ورغباته.

10. استعن بالدوافع النبيلة.

11. صغ وعبّر عن أفكارك في قالب تمثيلي.

12. ابدأ بالتحدي.

الفصل الرابع
طرق للسيطرة على الناس دون إساءة أو استبداد

إذا كان لابد من اكتشاف الأخطاء، فإليك الطريقة :

كان أحد أصدقائي ضيفاً على البيت الأبيض في عطلة نهاية الأسبوع في عهد الرئيس "كالفين كولدج" وبينما كان صديقي يتجه إلى مكتب الرئيس، سمعه يقول لسكرتيرته: "ما أجمل ثوبك هذا ! إنه يظهرك كامرأة فاتنة جذاب !".

ربما كان هذا أجمل مديح منحه كالفين الصامت - كما كانوا يلقبونه - لإحدى سكرتيراته في حياته كلها، ومن ثم احمر وجه الفتاة من الخجل والارتباك، ثم قال كولدج: "لقد قلت ما قلته لأسري عنك، ولأنك كفاءة ممتازة، من الآن فصاعداً أود أن تعتني عناية خاصة بالإتقان في العمل".

الراجح أن طريقته كانت واضحة المغزى إلى حد ما، إلا أن ذلك كان أروع نفسياً، فمن السهل أن نستمع إلى أشياء غير سارة بعد شيء من الثناء على خصالنا الجيدة.

يملأ الحلاق وجهه برغاوي الصابون قبل أن يحلق له، هذا ما فعله تماماً ماكينلي عام 1896 عندما كان مرشحاً لانتخابات الرئاسة. كتب أحد الشباب الجمهوريين البارزين خطبة لتدعيم الحملة الانتخابية، ولكن ماكينلي شعر أنها تافهة وسيئة. فربما أثارت موجة من الغضب والنقد، وإن كانت لا تخلو من نقاط جيدة، ولم

يرغب ماكينلي أن يجرح إحساس الرجل ومشاعره، ولا أن يخمد حماسته الرائعة، وفي نفس الوقت عليه أن ينقده، فكيف فعل ذلك بدهاء؟

قال ماكينلي: "يا صديقي، إنها خطبة رائعة وجميلة، لا يستطيع أي شخص أن يعد مثلها، وهناك مناسبات عديدة قد تصلح هذه الخطبة لأن تلقى فيها، ولكن، هل تلائم هذه الخطبة الموقف الراهن؟ أنا أقدّر وجهة نظرك، ولكن يجب أن أقدر وجهة نظر الحزب، عد إلى بيتك واكتب خطبة وفق الخطوط التي سأمليها عليك، وأرسل لي نسخة منها.

وهذا ما فعله الشاب تماماً، وضع ماكينلي خطوطاً عامة بالقلم الرصاص ساعدته على صياغة الخطبة الثانية، والتي كانت أروع ما قيل في الحفل.

وإليكم خطاباً ثانياً كتبه أبراهام لينكولن - وكان هذا أشهر خطاب كتبه - إلى مسز بكسبي، يعبر لها فيه عن حزنه لوفاة أولادها الخمسة في المعركة، ومن الراجح أن هذا الكتاب استغرق كتابته خمس دقائق، وقد بيع في مزاد علني عام 1926 بمبلغ 12 ألف دولار، وهو مبلغ لم يستطع لنكولن أن يوفره في نصف قرن من العمل الشاق.

كان تاريخ الخطاب في يوم 26 إبريل عام 1863، خلال أحلك فترات الحرب الأهلية الأمريكية، وكان قُواد الجيش الاتحادي يقودون المعركة من هزيمة إلى هزيمة، وكان الآلاف في حالة رعب، وقد فرّ الجنود بالآلاف من المعركة، حتى أعضاء الحزب أنفسهم تذمروا، وكانوا يريدون إجبار لنكولن على مغادرة البيت الأبيض.

قال لنكولن: "إنني لا أكاد أرى شعاعاً من الأمل".

وأنا أورد هذا الخطاب هنا لأبين كيف حاول لنكولن تغيير عقلية قائد يتوقف مصير الأمة على إقدامه وهمّته، وربما كانت هذه أوقع رسالة كتبها لنكولن في حياته بعد أن أصبح رئيساً.

لقد كانت أخطاء جسيمة. لكن لنكولن لم يقل ذلك عنها، فقد كان أكثر دبلوماسية، وكتب إلى الجنرال هوكر:

"لقد وضعتك على رأس جيشي لتوفر الأسباب التي تؤكد جدارتك بهذا المنصب، ولذا وجب أن تعرف أن أشياء وقعت جعلتني غير راضٍ عنك".

أنت جندي شجاع وماهر، وهذا ما أحبه فيك، كما أعرف أنك لا تخلط بين السياسة وبين مهنتك العسكرية، وأنت على صواب في هذا تماماً.

أنت طموح، ولو كان هذا في حدوده المعقولة لكان جميلاً، ولكني أعتقد أنه خلال فترة قيادة الجنرال "بير نسيد" للجيش، أخذت تغذي طموحك، حين صببت اللوم على رأسه جزافاً وحاولت إعاقته ما استطعت، وهذا أكبر خطأ ارتكبته ضد زميلك، وأكثر الضباط التزاماً، وضد أمتك بأسرها.

لقد نمى إلى علمي من مصادر موثوقة أنك قلت أن الجيش والحكومة في حاجة إلى دكتاتور، ولم أجعلك في هذا المنصب لهذا السبب، وعلى الرغم من ذلك أسندت إليك المنصب.

إن القُواد الذين يأتون بالنصر ويحرزون نجاحات هم فقط الذين يمكن أن يكونوا مستبدين، وأنا أعرف عنك النجاح العسكري، وسوف أمنحك سلطة دكتاتورية على أن تحرز لنا النصر.

واعلم أن الحكومة ستقوم بمساندتك إلى أقصى درجة، وبقدر متساوٍ مع كل القادة لا أكثر ولا أقل، كل ما أخشاه منك أن تبدو منك روح التذمر مرة أخرى، وتغرس هذه الروح في الجنود بانتقاد القائد وحجب الثقة منه.

ولو كان نابليون حياً ما كان يمكنه الحصول على هذه الروح السائدة في الجنود، فاحذر الاندفاع والتهور، وتقدم إلى الأمام بكل طاقتك، واقطف لنا النصر".

فلكي تسيطر على الناس دون إثارة غضبهم أو الإساءة إليهم اتبع القاعدة الأولى وهي: "ابدأ بالثناء الجميل والاستحسان المخلص".

كيف تنتقد ولا تكون مكروهاً ؟!

كان تشارلز شواب يمر في أحد مصانعه التي تنتج الصلب عند الظهيرة، فالتقى مصادفة بموظفيه وهم يدخنون، وكانت فوق رؤوسهم لافتة تحمل عبارة "ممنوع التدخين"، هل أشار شواب إلى اللافتة وقال لهم: "أولا تحسنون القراءة؟"، كلا، لم يفعل ذلك بل سار إليهم وناول كل واحد منهم سيجاراً، وقال: "تحسنون صنعاً أيها الرجال لو دخنتم هذا في الطرق الخارجية".

عرفوا أنهم خالفوا اللوائح، وأعجبوا به لأنه لم يلمهم على ذلك، بل أعطاهم هدية صغيرة وجعلهم يشعرون بأهميتهم، فهل تقدر ألا أن تحب مثل هذا الرجل ؟!

في يوم 8 مارس عام 1887 مات "هنري وارد بيتشر" الخطيب البليغ، وفي اليوم التالي دعا "ليمان أبوت" ليتحدث من فوق المنبر الذي تركه بيتشر، ولرغبته في أن تكون خطبته رائعة فقد أعاد كتابتها وتنقيحها بعناية بالغة، وبعدها قرأها على زوجته، وكانت الخطبة ضعيفة مليئة بالعيوب، وكان في إمكان زوجته - لو كان ذوقها فاسد - لقالت له: "ما هذا يا ليمان؟! إنها فظيعة باردة، لن يكون لها أي تأثير،

إنها ستخدّر الناس، كان ينبغي أن تكون خيراً من هذا بعد كل هذه السنوات التي قضيتها في ممارسة الخطابة ! ستلحق العار بنفسك إذا قرأت هذه الخطبة"، كان من الجائز أن تقول ذلك.

ولو فعلت أنت تعرف ما الذي يمكن أن يحدث، لم تقل سوى إنها تصلح لمقال لمجلة "نوث أمريكان رفيو"، فهي قد امتدحت الخطبة في رقّة بأنها لا تصلح أن تكون خطبة، وفهم ليمان وجهة نظرها، فمزّق الخطبة التي أعدّها، وألقى خطبته ارتجالاً فجاءت آية من آيات الروعة !

فلكي تغير الناس دون إثارة غيظهم أو كراهيتهم طبّق القاعدة الثانية وهي: "الفت انتباه الناس بصورة غير مباشرة إلى أخطائهم".

تكلم عن أخطائك أولاً :

منذ سنوات مضت، غادرت ابنة شقيقتي "جوزفين كارنيجي" كنساس وقدمت إلى نيويورك لتعمل سكرتيرة لي، وكان عمرها تسعة عشر عاماً، وقد تخرجت من المدرسة العليا منذ ثلاث سنوات مضت، وكانت عديمة الخبرة، وهي اليوم واحدة من أكثر السكرتيرات المثاليات. وفي أحد الأيام أردت أن أنتقد تصرفاً لها، ولكني تمهلت وقلت لنفسي: "ديل كارنيجي! إن عمرك ضعف عمر جوزفين، ولك خبرة في العمل تزيد عن عشرة آلاف مرة عنها، فكيف تتوقع أن تكون لها نفس وجهة نظرك؟ تذكر يا ديل ما كنت تفعله وقت أن كنت في التاسعة عشر؟ هل تذكر ما فعلته فيه، لقد فعلت كذا وكذا..".

وبعد أن فكرت ملياً في الأمر، رأيت - دون تحيز - أن طريقة عمل جوزفين وهي في التاسعة عشر أفضل من طريقتي عندما كنت في التاسعة عشر، وبعد تلك المرة

إذا أردت أن ألفت نظر جوزفين إلى خطأ ما تعودت أن أبدأ بقولي: "لقد أخطأتِ يا جوزفين، ولكن يعلم الله أنه ليس شراً مما كنت أرتكبه، أنت لا تعرفين هذه الأشياء وأنت صغيرة إنها أشياء تأتي بالخبرة، أنت أفضل مني عندما كنت في مثل سنك، قد ارتكبت حماقات سخيفة جعلتني أحجم عن نقدك أو نقد أي شخص، ولكن ألا ترين أنه من الصواب لو فعلت كذا وكذا...".

لن يصعب عليك الاستماع إلى أخطائك الخاصة إذا بدأ الناقد يعترف بتواضع أنه ليس معصوماً من الخطأ.

وقد تعلم الأمير "فون بولون" هذه الحقيقة الهامة عام 1909، إذ كان وقتها رئيس حكومة ألمانيا في عهد الإمبراطور فيلهم الثاني، المتعجرف، المتكبر، وآخر قياصرة ألمانيا، وكان الإمبراطور جاداً في بناء أسطول بحري يباهي به الدنيا كلها، ولكن حدث شيء مثير فقد قال القيصر أشياء وتصريحات زلزلت القارة الأوروبية، وأقلقتها، وخلقت سلسلة من المتاعب، جعلت الأمور أكثر سوءً، وأذاع القيصر هذا علانية بكل سخف وأنانية، وكان يقول ذلك كله وهو ينزل ضيفاً على إنجلترا، وأعطى تصريحاً ملكياً بنشر هذه التصريحات في صحيفة "الديلي تلجراف"، وكان من بين هذه التصريحات أنه الألماني الوحيد الذي يشعر بالمودة تجاه الإنجليز، وأنه يبني الأسطول ليواجه به اليابان، وإنه أنقذ إنجلترا من أن تقع فريسة ذليلة لروسيا وفرنسا، وإنه هو الذي وضع الخطة التي مكّنت "لورد روبرتس" الإنجليزي من أن يهزم "البوير" في جنوب أفريقيا.. وهكذا".

لم يحدث أن أعلن ملك أوروبي مثل تلك التصريحات منذ مائة عام خلال السلم، وثارت القارة الأوروبية كلها، وأصبح رجال السياسة الألمان مذعورين، وفي وسط كل

هذا الذعر، اقترح الإمبراطور على الأمير فون بولون أن يعلن تحمله لهذه التصريحات، وأنه هو الذي أوصى للملك أن يقول مثل هذه الأشياء السخيفة، واحتج فون بولون قائلاً: "يا صاحب الجلالة ! من المستحيل أن يصدق أحد في ألمانيا أو إنجلترا أن لي المقدرة على نصح جلالتكم بمثل تلك التصريحات".

أدرك فون بولون بعد أن انتهى من عبارته، أنه ارتكب خطأ كبير، فقد انفجر القيصر: "أتعتبرني حماراً، أتفوه بحماقات أنت نفسك لا يمكنك ارتكابها أبداً !؟".

عرف فون بولون أنه كان يجب أن يمدح قبل أن ينقد، وحيث أن الأوان قد آن، فقد أصلح ما يمكن إصلاحه، مدح بعد أن نقد، فقد قال في إجلال واحترام: "إنني أبعد ما أكون عن مثل هذا الاعتقاد، فأنا أعتقد أن صاحب الجلالة لا يتفوق عليّ في مجال المعلومات البحرية والعسكرية فحسب، بل في العلوم الطبيعية فلقد استمعت بذهول وإعجاب عند شرح جلالتكم لجهاز الضغط الجوي، أو التلغراف اللاسلكي، وأشعة "رونتجن" فأنا ليس لديّ أي فكرة عن العلوم الطبيعية ولا عن الكيمياء أو الفيزياء، وإني غير قادر على الإطلاق - على شرح أبسط الظواهر الطبيعية".

صمت بولون قليلاً ثم قال: "ولكن عوضاً عن ذلك فأنا أمتلك بعض المعلومات التاريخية، وبعض صفات ربما تكون مفيدة في السياسة وعلى الأخص في الجانب الدبلوماسي". وأشرق وجه الإمبراطور، فقد مجده وامتدحه بولون وحطّ من قدر نفسه، وبعد هذا كان بإمكان القيصر أن يعفو عن أي شيء فصاح في حماسة: "ألم أقل لك دائماً أن كلامنا يكمل الآخر، لذا يجب أن نتعاون معاً وسوف نفعل!" وشدّ على يد بولون عدة مرات، وفي وقت متأخر صاح وهو يقبض يديه: "من عاب الأمير فون بولون فسوف أهشم أنفه".

فإذا كان مفعول جمل قليلة تحط من قدر أحد الأشخاص، وتمتدح الطرف الآخر، وتحول إمبراطوراً متعجرفاً إلى صديق وفي، فلنتخيل ما الذي يمكن أن يفعله التواضع والمديح لي ولك في علاقاتنا اليومية إذا استُخدمت بطريقة صحيحة. إنها ربما تثمر معجزات حقيقية في العلاقات الإنسانية.

فلكي تغير دون إثارة غيظهم أو كراهيتهم، اتبع القاعدة الثالثة، وهي: "تحدث عن أخطائك قبل أن تنتقد الشخص الآخر".

لا أحد يحب أن يتلقى الأوامر:

كان من دواعي سروري تناول الغداء مع الآنسة "إيداتاربل" عميدة كتاب التراجم الأمريكيين، وحين ذكرت لها أنني أقوم بتأليف هذا الكتاب، بدأنا نناقش الموضوعات الهامة التي تُكسب الأصدقاء، قالت لي إنها عندما كانت تكتب السيرة الذاتية لـ "أوين يونج" قابلت أحد الرجال ممن قضوا ثلاث سنوات مع مستر يونج، وقد صرّح هذا الرجل لها أنه طوال تلك الفترة لم يسمع أوين يونج يصدر أوامر مباشرة إلى أي شخص، وكان دائماً يقدم بدلاً منها اقتراحات، لم يقل أوين أبداً: "افعل هذا، أو افعل ذلك" أو "لا تفعل هذا ولا تفعل ذلك" بل كان دائماً يقول: "من الجائز أن تأخذ هذا الأمر في الاعتبار" أو "أتعتقد أن هذا الأمر سيأتي ثماره؟".

وكثيراً ما كان يقول بعد الانتهاء من إملاء خطاب: "ما رأيك في هذا؟" وعندما يفحص خطاب أحد مساعديه كان يقول: "ربما لو وضعناه بهذا الأسلوب لكان أفضل، كان دائماً يعطي أي شخص الفرصة لعمل الأشياء بنفسه، ويجعلهم يتعلمون من أخطائهم دون تدخل مباشر منه.

إن أسلوباً مثل هذا يجعل من السهل على أي شخص أن يصحح خطاه، فضلاً على أن مثل هذا الأسلوب يحفظ للرجل كبرياءه ويعطيه شعوراً بالأهمية، كما يجعله متعاوناً بدلاً من تمرده وعناده.

فلكي تغير الناس دون إثارة غيظهم أو كراهيتهم اتبع القاعدة الرابعة وهي: "قدم اقتراحات لطيفة ولا تصدر أوامر صريحة".

دع الرجل الآخر ينقذ ماء وجهه :

منذ سنوات مضت واجهت شركة جنرال إليكتريك مهمة دقيقة وهي نقل تشارلز ستينميتز من رئاسة إحدى الإدارات، فقد كان الرجل عبقرياً من الطراز الأول في مجال الكهرباء، ولكنه أخفق تماماً عندما تولى رئاسة قسم الحسابات، ولذلك لم تجرؤ الشركة على توجيه النقد له، ولم يكن بالإمكان الاستغناء عنه، فهو مرهف الحس، وشديد الحساسية. كيف تغلبوا على هذه المشكلة؟ لقد أسندوا إليه عملاً جديداً عيّنوه المهندس الاستشاري لشركة جنرال إليكتريك، وهو لقب جديد للعمل الذي كان يقوم به بالفعل سابقاً، وعيّنوا شخصاً آخر لرئاسة قسم الحسابات.

كان "ستينمتز" سعيداً باللقب الجديد، وسعد كذلك مديرو الشركة، لقدتغلبوا على مشكلة حساسة بهدوء ودون عواصف، بأن جعلوا الرجل ينقذ ماء وجهه. وكم كان هذا مهماً فمن منا سيتوقف ليفكر في هذا الأمر؟ إننا نتعامل مع مشاعر الآخرين بقسوة، ونسعى لاكتشاف الأخطاء، ونهدد، ونوجه النقد إلى الطفل أو الموظف أمام الآخرين، دون الأخذ في الاعتبار الجرح الذي نوجهه إلى كرامتهم وكبريائهم، بينما دقائق معدودة من التفكير، كلمة أو كلمتين، تفهم وإدراك وجهة نظر الشخص الآخر، من المحتمل أن تخفف من الألم الحاد، دعنا نتذكر هذا في المرة القادمة عندما نضطر لإقالة موظف أو الاستغناء عن خادم.

كان السيد "دوايت مورو" يمتلك مقدرة خارقة للتوفيق بين اثنين لديهما الرغبة في الاقتتال ويريد كل منهما أن يطبق على عنق صاحبه. كيف؟ كان يسعى بحكمة على جانب الحق والعدل لدى الجانبين، ويرى ما يتفقان عليه فيشجعه ويمتدحه، ويزيده وضوحاً وجلاءً وإظهاراً، ومهما كانت قسوة الظروف فإنه لا يضع أياً منهما في الجانب الخطأ.

هذا ما يعرفه كل حكيم. دع الرجال ينقذون ماء وجوههم. وفي الحقيقة، فإن الرجال الكبار في العالم كله، لا يضيعون الوقت في التأمل في زهو انتصاراتهم.

ففي عام 1922، بعد قرون من العداء المرير، قرر الأتراك طرد اليونانيين وإلى الأبد من الأراضي التركية. وقد خطب محمد كمال أتاتورك خطبة نابليونية في جنوده: "إن هدفكم هو البحر المتوسط".

وحدثت واحدة من أعنف الحروب في التاريخ المعاصر، وكسب الأتراك، وبينما القائدان "تريكوبس" و "ديونيس" في طريقهما إلى مقر قيادة أتاتورك لتسليم أنفسهما، استمطر الشعب التركي لعناته على أعدائه المنهزمين، غير أن أتاتورك كان خالياً من زهو المنتصرين فقد قال وهو يصافحهما: "اجلسوا أيها السادة ! لابد أنكما متعبان".

ثم حاول أن يخفف عنهما وقع الهزيمة فقال: "إن الحرب لعبة مدمرة، قد يكون حال المنهزم أفضل حالاً من المنتصر".

حتى في ذروة انصر تذكر أتاتورك هذه القاعدة الخامسة الهامة، وهي: "دع الرجل الآخر ينقذ ماء وجهه".

كيف تحفز الناس على النجاح:

لقد أخبرني لوسي لويسن، أن مدح أدنى تقدم يأتي بثماره حتى مع عتاة المجرمين في سجن سنج سنج، لقد قال لويس في خطاب لي تلقيته وأنا أكتب هذا الفصل:

"لقد وجدت أن التعبير عن الاستحسان لجهود نزلاء السجن يأتي بنتائج عظيمة من أجل الحصول على تعاونهم، ويقوي دوافع إصلاحهم، حيّز من النقد والإدانة القاسية لخروجهم عن القانون".

وأنا لم يسبق لي أن سجنت في سجن سنج سنج - حتى الآن على الأقل - ولكني يمكن أن التفت إلى حياتي الماضية وأرى كيف أن كلمات مدح قليلة كانت سبباً في تغير مجرى حياتي تماماً، ألا يمكنك أن تقول نفس الشيء عن حياتك؟ إن التاريخ يمتلئ بأمثلة ضخمة وشواهد مدهشة على أن الثناء يأتي بتأثير لا يقاوم يشبه المعجزات، فمنذ نصف قرن مضت كان هناك صبي يبلغ عشر سنين ويعمل في أحد مصانع نابولي، كان عاملاً بسيطاً، وكانت أمنيته أن يصبح مغنياً إلا أن معلمه أحبطه فقال له: لا يمكنك الغناء يا صغيري ليس لديك أي موهبة على الإطلاق. إن صوتك يشبه ريحاً تصفق.

غير أن أمه الفلاحة الفقيرة طوقته بذراعها وشجعته، وقالت له إن صوته جميل وأشفقت على أدائه، وكانت تخرج حافية القدمين تكد وتتعب حتى توفر له نفقات دروس الموسيقى، لقد أدى تشجيع الأم الفلاحة إلى تغيير حياة الصبي، وربما تكون قد سمعت عنه، إنه "كاروزو".

منذ سنوات مضت كان أحد شباب لندن يطمح أن يكون كاتباً، وكان يبدو أن الأقدار تحالفت ضده، فلم يكن في مقدوره أن يلتحق بالمدرسة لعجزه عن تسديد

الرسوم المدرسية نظراً للزج بوالده في السجن وعانى في أحوال كثيرة من ألم الجوع المبرح، وفي النهاية عمل في مهنة حقيرة، كل ما كان يقوم به أنه كان يلصق ورقة على زجاجات الطلاء في مخزن مهجور تسكنه الفئران، وكان يقضي الليل في حجرة كئيبة تحت سطح المستودع مع ولدين آخرين في حي من أحياء لندن الحقيرة، وكانت لديه ثقة قليلة في مقدرته على الكتابة، حتى أنه لم يكن يكتب إلا في جوف الليل حتى لا يسخر أحد منه، وقد أرسل قصصاً كثيراً ورفضت القصة تلو القصة، وجاء اليوم الذي قبلت فيه أول قصة، صحيح أنه لم يحصل منها على شيء لكن الصحفي الذي نشر قصته امتدحه، وكان لهذا منتشياً، وأخذ يتجول بلا خوف في الشوارع والدموع تسيل على خديه، إنه التقدير والثناء اللذين حصل عليهما بنشر إحدى قصصه غيّر مجرى حياته الحقيرة كلها، ولولا هذا التشجيع لقضى بقية حياته عاملاً في أحد المصانع التي تعج بالفئران، ربما تكون قد سمعت عن هذا الصبي أيضاً، إن اسمه تشارلز ديكنز.

ومنذ نصف قرن مضى، كان هناك صبي آخر في لندن يعمل كان هناك صبي آخر في لندن يعمل كاتباً في متجر متواضع للسلع الجافة، وكان عليه أن يستيقظ في الخامسة صباحاً، وينظف المحل ويكدح لمدة 14 ساعة يومياً، وكأنه عملاً شاقاً حقيراً تماماً، وكان هو نفسه يحتقره، وبعد عامين لم يعد يحتمله، لذا نهض في صباح أحد الأيام ودون انتظار لطعام الإفطار، وقطع 15 ميلاً لكي يصل إلى أمه التي كانت تعمل كمديرة منزل أحد الأثرياء. وتوسل لأمه أن تعفيه من هذا العمل، وكان شديد الاضطراب وهدد بالتخلص من حياته إذا هي أصرت على عودته للعمل الذي يكرهه. وكتب بعد ذلك خطاباً مطولاً مثيراً للشفقة إلى مدير مدرسته القديمة، وشكا إليه سوء حظه في الحياة، وأنه لم يعد يريد أن يعيش، وامتدحه ناظر المدرسة

وأكد له أنه ذكي جداً، ويصلح لأمور أحسن مما هو فيه، وعرض عليه العمل كمدرس، وعيّنه بالفعل مدرساً في مدرسته.

لقد غيّر الثناء والمديح مستقبل هذا الغلام، وأثر أثراً باقياً في الأدب الإنجليزي. لقد ألّف هذا الصبي منذ ذلك الحين سبعة وسبعين كتاباً، وحصل على مليون دولار من كتاباته، وأرجّح أنك سمعت عنه، إنه "هـ. ج. ويلز".

نستطيع أن نغير الناس إذا عملنا على إلهاب المشاعر الإنسانية لمن تتصل بهم من الناس، حتى تخرج الكنوز المدفونة التي يمتلكونها. هل هي المبالغة؟ استمع إلى تلك الكلمات من وليام جيمس الحكيم والذي هو من أعظم علماء النفس الذين أنجبتهم أمريكا. "بالمقارنة بما يجب أن تكون عليه، فإننا نعتبر نصف أيقاظ، إننا نستخدم جزءً صغيراً من طاقاتنا الجسمية والذهنية، وبمعنى آخر، فإن الفرد من البشر يعيش داخل إطاره الضيق، وإنه يمتلك قدرات واسعة، ولكنه يفشل في استخدامها عادة".

فلكي تغير الناس دون إثارة غيظهم أو كراهيتهم طبّق القاعدة السادسة، وهي: "امتدح أدنى تقدم وأقل إجادة، وكن مخلصاً في تقديرك وسخياً في ثنائك".

امنح الكلب اسماً محبباً:

قال "صموئيل فوكلين" مدير شركة "بلودين" للقاطرات ذات يوم: "إنه في وسع أي إنسان أن ينقاد بك بيسر إذا احترمت فيه شيئاً من مقدراته، فإذا أردت أن يتفوق شخص في مجال معين، تحدث معه على أن هذه الصفة من أبرز صفاته".

ولقد قال شكسبير: "تظاهر بالفضيلة إذا لم تكن فيك" وربما كان من الأفضل أن تظهر وتصرح علانية للطرف الآخر بأن لديه الفضيلة التي تريد أن تكون فيه،

أعطه المكانة المرموقة ليتصرف وفقاً لها. وسوف يبذل مجهوداً جباراً حتى لا يخيب ظنك فيه.

تصف "جوجيت بلان" في كتابها "حياتي مع ميتر لينك" المعلومات الرائعة عن فتاة بلجيكية متواضعة المستوى، قالت: "أحضرت لي إحدى الخادمات وجبات طعامي من الفندق المجاور، وكانت تدعى "ماري غاسلة الصحون" لأنها بدأت عملها كمساعدة في حجرة غسل الأطباق والأواني. وكانت غريبة الشكل، عيونها حولاء، وذات ساقين متقوستين.

وفي أحد الأيام بينما كانت تحمل لي صحن المعكرونة في يديها قلت لها في صراحة: "ماري إنك لا تدرين كم تخبئين من كنوز داخلك". ولأنها تعودت أن تكتم مشاعرها، انتظرت ماري لحظات ثم وضعت الصحن على المنضدة وتنهدت وقالت في براءة: "يا سيدتي لم أكن أصدق ذلك أبداً ".

لم تشك، ولم تسأل أي سؤال، وعادت بكل بساطة إلى المطبخ وكررت ما قالته، وتلك هي قوة الإيمان التي لا يمكن لأي إنسان أن يسخر منها، ومنذ ذلك اليوم كانت تحظى بنوع من الاعتبار إلا أن تغييراً غريباً حدث لماري المسكينة، فقد بدأت تعتني بوجهها وجسمها بحرص شديد، لدرجة أن شبابها الذي عانى منه الحرمان بدأ يزدهر، وبكل اعتدال أخفى قبحها.

وبعد شهرين، وبينما كنت أغادر المكان، جاءت إليّ ماري وأعلنت لي خطبتها لابن عم رئيس الطهاة في الفندق. قالت: "سأصبح عما قريب سيدة" قالت ذلك وهي تشكرني. لقد أعطت "جوجيت لابلان" لماري غاسلة الصحون، مكانة مرموقة تصرفت وفقاً لها. وتغيرت حياتها تماماً.

لقد استخدم هنري كلاي رسيز نفس الأسلوب عندما أراد أن يؤثر في سلوك جنوده المشاة الأمريكيين، فقد ذكر الجنرال جيمس هاريورد أنه الاثنين مليون جندي من جنود المشاة في فرنسا - في رأيه - من أنظف الرجال وأكثرهم مثالية ممن سبق وقرأ عنهم، أو من كان على علاقة بهم.

ترى هل كان مغالياً فيما يقول؟ ربما، ولكن لنرَ كيف استغل رسيز ذلك، قال رسيز: لم أكف عن إخبار الجنود بما قاله الجنرال، ولم أتوقف لحظة لأسأله إذا كان ذلك صحيحاً أم لا. ولكني كنت أعرف أنه حتى لو لم يكونوا كذلك فإن معرفتهم برأي الجنرال سوف تدفعهم إلى المضي قدماً إلى ذلك المستوى. وهناك مثل قديم "أعط الكلب اسماً سيئاً يسهل عليك بعد ذلك أن تشنقه" ولكنه أعطاه اسماً جميلاً وانظر ماذا يحدث. كل شخص غني أو فقير. لص أو شريف تقريباً يتصرف وفقاً لما تهبه من سمات.

يقول واردن مدير سجن سنج سنج: "إذا كان لزاماً عليك أن تتعامل مع مخادع، فإن هناك أسلوباً واحداً من الممكن أن تحصل منه على أفضل ما فيه، تعامل معه على أنه سيد شريف، وسلّم جدلاً أنه على هذا المستوى، ستشبع غروره بمثل هذه المعاملة. لدرجة إمكانية الاستجابة الفورية لما شبّه به، وأنه يتباهى بأن شخصاً ما يثق به".

لذا، إذا أردت أن تغير الناس دون إثارة غيظهم أو كراهيتهم، طبّق القاعدة السابعة، وهي: "امنح الرجل مكانة مرموقة ليتصرف وفقاً لها".

اجعل الخطأ يبدو سهل التصحيح:

منذ فترة قصيرة مضت خطب أحد أصدقائي، وكان يبلغ الأربعين من عمره فتاة، وقد دعته خطيبته أنه يتعلم دروس الرقص، قال لي:

"الله يعلم أني كنت في حاجة إلى دروس الرقص هذه، ولكني عندما بدأته من عشرين سنة، عدت إليه كما بدأته، قالت لي المدرسة الأولى التي استعنت بها هذه الحقيقة، إنني مخطئ تماماً، وأنه لابد أنك نسيت كل شيء وأن أبدأ من جديد، وذلك جعلني أشعر بالأسى، ولم يكن لديّ أي دافع، ومن ثم انصرفت عن التعلم".

قل لأي طفل، أو زوج أو موظف إنه غبي أو أحمق بالنسبة لأي شيء، وأنه معدوم المواهب، وأنه يفسد كل شيء يقوم به، إن فعلت هذا فقد دمرت لديه كل حافز للتقدم، ولكن بدلاً من ذلك استخدم الطريقة العكسية، كن سخياً في تشجيعك واجعل الشيء الذي يفعله يبدو سهلاً، وانفث في روحه أن لديه حساسية خاصة ومقدرة متميزة، وأنه بالتدريب سوف تكبر موهبته إذا تعهدها بالرعاية، وأنه سيتفوق.

هذا هو الأسلوب نفسه الذي استخدمه "لويل توماس" وهو فنان بارع في العلاقات الإنسانية، وأنه يصعد بك الآفاق ويعطيك الثقة ويوحي لك ويبث فيك الشجاعة والإيمان، فقد قضيت معه وزوجته عطلة الأسبوع، فدعاني أن ألاعبه لعبة "البريدج" أمام المدفأة التي تبث حرارتها قلت له: "لعبة البريدج" كلا، فأنا لا أعرف عنها شيئاً، إنها سر مغلق بالنسبة لي كلا، كلا مستحيل.

أجاب لويل: "لماذا يا ديل فإنها ليست سراً على الإطلاق، فلا شيء تتطلبه سوى الذاكرة وصدق الحكم، إنها لعبة سهلة. إنها اللعبة التي تلائم مواهبك". ووجدتني، دون أن أدرك، مساقاً إلى مائدة البريدج، بدت لي اللعبة هينة سهلة، لا شيء إلا لأنه قيل لي إنها تناسب مواهبي وأن اللعبة تم صنعها لتبدو سهلة.

والحديث عن البريدج يذكرني باللاعب الشهير "كولير ستون" فهو اسم مألوف أينما توجد اللعبة، وقد ترجمت كتبه عن اللعبة إلى العديد من اللغات، وبيعت منها ملايين النسخ ومع هذا فقد قال لي:

إنه لم يكن ليحترف تلك اللعبة إذا لم تقل له امرأة أن له استعداداً خاصاً لها. فعندما حضر إلى أمريكا عام 1922، حاول الحصول على وظيفة لتدريس الفلسفة وعلم الاجتماع، ولكنه لم يفلح، حاول بيع الفحم وأخفق وحاول بيع البن ولكنه فشل أيضاً، ولم يخطر في باله في تلك الأيام أن يدرس البريدج، ولكنه كان يلعب الورق، وكان عنيداً حتى أن أحداً لم يكن يرضى بملاعبته.

ثم تقابل مع معلمة حسناء من معلمات البريدج "جوزفين ديللون" فوقع في غرامها وتزوجها، وقد لاحظت كيف يكون مدققاً في ورقها وهي تلاعبه. فاقنعته بأنه عبقري في اللعب، وقد قال لي كوليرستون أن هذا التشجيع وحده هو الذي دفعه إلى أن يستخدم لعبة البريدج حرفة.

فلكي تغير الناس دون إثارة غيظهم أو كراهيتهم طبّق القاعدة الثامنة وهي: "شجع واجعل الخطأ الذي تريد تصحيحه يبدو سهل التصحيح واجعل العمل الذي تريد أن تنجزه يبدو سهلاً".

كيف تحبب العمل إلى الشخص الآخر؟

قال كولونيل هاوس في مذكراته: "لقد أحس بريان بخيبة الأمل دون شك لما سمع عن توجّهي إلى أوروبا كمبعوث سلام، وقال أنه خطط ليقوم بذلك بنفسه، ولكني بادرت بالقول إن الرئيس رأى أن من الحكمة ألا يبعث مندوباً رسمياً حتى لا يلفت إليه الأنظار، ويثير التساؤلات، والأقاويل، (انظر إلى المديح الخفي) وقد اقتنع بريان بذلك".

كان الكولونيل هاوس، فضلاً عن دهائه وفطنته، يتبع أحد إلهامه في العلاقات الإنسانية: وهي: حبّب اقتراحك إلى الشخص الآخر.

اتبع ودرو ولسون نفس الطريقة عندما طلب من وليام ماكدو، أن يصبح عضواً في وزارته، وهو أعلى ما يمكنه أن يصل إليه طموح أي إنسان، لكن ولسون فعله بأسلوب جعل الرجل الآخر يشعر أنه مهم على نحو مضاعف وهاهي القصة كما يرويها ماكدور:

قال ولسون أنه يعتزم تشكيلاً وزارياً، وأنه من السرور له أن يقبل موقعه كوزير للخزانة، كان أسلوبه ساراً للتعبير عما يريد، وكان يترك انطباعاً مفاده أنني أسدي له معروفاً لو قبلت هذا الشرف.

اتبعت دار النشر الشهيرة دبلداي باج (صفحة اليوم المزدوج) تلك القاعدة الهامة: اجعل الشخص الآخر سعيداً بما تقترحه عليه، وكان لهذه الشركة من الخبرة بحيث أعلن وهنري أن دبلداي باج يمكن أن ترفض بعض قصصه بلباقة وكياسة ولدرجة أنه لا يشعر أنها رفضتها.

أعرف رجلاً يضطر إلى رفض كثير من الدعوات التي توجه إليه، والتي يرسلها الأصدقاء، وكان يفعل ذلك ببراعة تجعل الشخص الآخر على الأقل مقتنعاً، ولكن كيف يفعل ذلك؟ ليس بالطبع بالحديث أنا مشغول جداً بكذا وكذا.. كلا، فبعد أن يعبر عن استحسانه للدعوة واعتذاره المهذب عن عدم قدرته على قبولها، فقد كان يقترح بديلاً له، وبمعنى آخر، فإنه لا يعطي الطرف الآخر الفرصة لكي يشعر بالقلق لهذا الرفض، بل يجعل الطرف الآخر يفكر على النور، في شخص آخر بديل.

سوف يقول: "لماذا لا تتصل بصديقي كليفلا ندروجرز، رئيس تحرير جريدة "بروكلين إيجل" ليتحدث نيابة عني؟ فكر في الاتصال بجاي هيكول. إنه يعيش في باريس منذ خمسة عشر عاماً ولديه العديد من القصص القصيرة ليقولها عن خبرته

كمراسل حربي، أو لماذا لا تتصل بـ "لونجفيلو" إنه يمتلك بعض الأفلام السينمائية المثيرة عن الهند".

لذا، إذا أردت أن تغير الناس دون إثارة غضبهم أو كراهيتهم اتبع القاعدة التاسعة وهي: "اجعل الشخص الآخر يشعر بالسعادة بالعمل الذي توجهه له".

خطابات أثمرت نتائج إعجازية:

لاحظ في الفترة الأخيرة كيف يخفت صوت "الأنا" ويعلو صوت "أنت" لاحظ أنه يسهب في مدحه: أقدر بالطبع "أشكرك" و"تفضلك".

إنه خطاب بسيط، أليس كذلك؟ إلا أنه حقق معجزات، لأنه طلب معروفاً صغيراً من الطرف الآخر، هذا التوسل أعطاه إحساساً بالأهمية سيفلح هذا الأسلوب سواء أكنت تبيع أسقف الأسبتوس أو تطوف أوروبا في سيارة فورد.

وأشرح ذلك فأقول: إنني وهو مر كروي فقدنا طريقنا ونحن نتجول بالسيارة داخل فرنسا، وسألنا مجموعة من الفلاحين: كيف نصل إلى المدينة الكبيرة التالية؟

كان تأثير السؤال ساحراً، فهؤلاء الفلاحون الذين يرتدون الأحذية الخشبية ينظرون إلى كل الأمريكيين على أنهم أغنياء، وكانت السيارة نادرة للغاية في هذه المنطقة، فأعطاهم سؤالنا شعوراً بالأهمية وبدأوا جميعاً في التحدث بصوت واحد. وأمر أحدهم الباقين بالسكوت، وهو سعيد بهذه الفرصة النادرة. لقد أراد أن يستمتع وحده بإرشادنا للطريق.

وقد استخدم بنيامين فرانكلين هذا الأسلوب في تحويل عدو لدود إلى صديق. كان فرانكلين شاباً استثمر كل مدخراته في مشروع طباعة صغير، ونجح في أن

يجعل من نفسه رجلاً مهماً في مجلس فيلادلفيا العام، وأعطاه هذا المنصب صلاحية طباعة الأوراق الرسمية، وكانت الفائدة من وراء ذلك ضخمة، وربح كثيراً من هذه الوظيفة، وكان بنيامين حريصاً على لإبقاء على هذا النجاح، إلا أن تهديداً بدأ يطارده، فقد كان أحد أغنى وأقوى الرجال في المجلس يكره فرانكلين بشدة، ولم يكن يكرهه فقط، بل إنه استنكر وجود ذاته.

وكان ذلك خطراً للغاية، ولذا قرر فرانكلين أن يجعل هذا الرجل يحبه، ولكن كيف؟ كانت هذه هي المشكلة، هل يسدي معروفاً لعدوه؟ لا، فقد يثير ذلك شكوكه وربما احتقاره.

وكان فرانكلين أحكم من أن يسقط في مثل هذا الشرك. ولذلك فقد فعل النقيض تماماً، حيث طلب من عدوه اللدود أن يسدي له معروفاً.

لم يطلب فرانكلين أن يقترض منه عشرة دولارات، لا، لا، فقد طلب معروفاً أسعد الرجل وأرضى غروره، وعبّر له بوضوح عن إعجاب فرانكلين بمعرفته وإنجازاته.

وهاهي القصة بكلمات فرانكلين:

"عندما سمعت أنه يمتلك كتاباً نادراً للغاية، كتبت له خطاباً أعرب له فيه عن رغبتي في الاطلاع على الكتاب وأن يسدي لي معروفاً بإعارتي الكتاب لعدة أيام".

وعندما التقينا في المجلس، تحدث إلي (لم يفعل هذا الشيء من قبل أبداً) بنجاح، وأعرب عن استعداده لخدمتي في جميع المناسبات، ولذلك أصبحنا أصدقاء، واستمرت صداقتنا حتى وفاته، وقد توفي فرانكلين من مائة وخمسين عاماً، إلا أن أسلوبه الذي استخدمه، ما يزال يعطي ثماره حتى الآن، ويأتي بنتائج مذهلة.

فعلى سبيل المثال، استخدمه أحد تلاميذه وهو مستر أمسيل بنجاح ملحوظ، فهو بائع مواد سباكة، وقد ظل سنوات يحاول الحصول على عمولة من السبّاكين في بروكلين، وكانت أشغال هذا السباك كبيرة وثروته كبيرة، إلا أن أمسيل أخفق من البداية، فقد كان السباك يتباهى بقسوته وغلظته وتنفيره للناس، ويجلس وراء مكتبه وفي فمه سيجار معلق ويكشر في وجه أمسيل في كل مرة يفتح فيها الباب ويقول له: لا نريد شيئاً اليوم لا تضيع وقتي ووقتك انصرف".

وفي أحد الأيام اتبع السيد أمسيل أسلوباً جديداً، فتح الباب على مصراعيه، فقد كسب صديقاً وجلب لنفسه مكاسب ضخمة.

وكانت شركة أمسيل في سبيلها لشراء متجر جديد في كوينز فيلاج بمدينة لنج آيلاند، وكانت هذه المقاطعة يعرفها السبّاك الكبير جيداً وقام بالكثير من الأشغال بها.

وفي هذه المرة عندما استأذن أمسيل قال: "يا سيدي أنا لست هنا اليوم لكي أبيع لك أي شيء، لقد جئت إليك أطلب منك معروفاً، وإذا سمحت هل يمكن أن تعيرني دقيقة من وقتك؟

فقال السبّاك وهو ينقل سيجارة: "ماذا لديك؟ قل".

قال أمسيل: "إن شركتي تفكر في فتح متجر في كوينز فيلاج، وأنت تعرف هذه المنطقة جيداً. ولذلك جئت أسألك ماذا ترى فيها؟ هل هي خطوة عاقلة أم لا؟".

أصبح الموقف مختلفاً الآن، ولعدة سنوات كان هذا السبّاك يشعر بأهميته عن طريق العبوس في وجه البائعين وأمرهم بالرحيل، لكن هاهو بائع يطلب منه النصيحة، إنه بائع شركة كبيرة يريد رأيه فيما يجب أن يفعلوه.

قال وهو يقدم له كرسياً: "اجلس. وفي الساعة التالية كان يتحدث عن المزايا الخاصة بسوق السباكة في كوينز فيلاد، ولم يبد استحسانه للموقع فقط، بل فكّر في خطة كاملة لشراء المتجر وتجهيز المعدات، وبدأت التجارة توسع في الحديث عن أموره الشخصية، وأصبح ودوداً، وأخبر السيد أمسيل عن مشكلاته وخناقاته ومعاركه العائلية.

يقول أمسيل: لا ومع رحيلي في هذه الليلة، لم يكن فقط في جيبي اتفاق مبدئي بتوريد معدات، إنما كنت قد وضعت أساس صداقة متينة، وأن ألعب الجولف الآن مع هذا الشخص الذي كان سابقاً ينهرني ويعبس في وجهي. وجاء هذا التغير في معاملته بسبب طلبي معروفاً صغيراً منه، هذا جعلني أشعر بأهميته.

وهاهو خطاب آخر من خطابات كين دايك، ونلاحظ كيف طبّق بمهارة "اصنع لي معروفاً".

منذ عدة سنوات، أسف دايك عن عجزه الشديد على جعل رجال الأعمال والمهندسين يردون على خطاباته.

وفي هذه الأيام كانت نسبة الردود التي يتلقاها من المهندسين تزيد على 1٪، وكان يرى أن نسبة 2٪ جيدة وأن 3٪ ممتازة، وأن 10٪ كان يراها معجزة.

إلا أن هذا الخطاب رفع النسبة إلى 50٪ أي خمسة أضعاف ما يعتبره معجزة ورأى ردود خطاب من ورقتين أو ثلاثة، خطابات تتوهج بالنصيحة الودية المتعاونة.

وأنت تطلع على هذا الخطاب، اقرأ ما بين السطور ! حاول تحليل شعور الشخص الذي يتلقاه ! اكتشف لماذا أعطى خمسة أضعاف ما يعتبره معجزة.

جوهانز - مانقيل

22 شارع الشرقي رقم 40

مدينة نيويورك

مستر جون دو

617 شارع دو

دوفيل نيوجرسي

عزيزي السيد دو

إنني أتساءل إذا كان بإمكانك أن تخرجني من هذه الورطة؟

منذ عام مضى أقنعت شركتي أن أهم ما يحتاجه المهندسون هو كتالوج يعرفهم كيفية صنع مواد البناء الخاصة بالشركة ودورها في إصلاح وإعادة تصميم المنازل، وتم إنتاج هذا الكتالوج، الذي كان الأول من نوعه، إلا أن أسهمنا انخفضت، وعندما ذكرت ذلك لرئيسي قال: كما يقول أي رئيس: إنه ليس لديه مانع من إعادة طبع الكتالوج مرة ثانية، إذا قام بالمهمة التي صُمِّم من أجلها.

وأنا ألجأ إليك لطلب المساعدة، ولذلك سمحت أن أطلب منك ومن 49 مهندساً في كافة أنحاء البلاد أن يكونوا لنا المستشارين الأمناء. ولكي أسهل عليك الأمر، فقد كتبت عدة أسئلة على ظهر الخطاب، وسأعتبر نلت خلف منك معروفاً شخصياً إذا دونت الإجابات، وأضفت أي تعليقات تود إضافتها، ثم أرسلته لي.

ولست في حاجة لأن أقول لك، إن هذا لن يجبرك على شيء، وأنا أترك لك أن تقول وتشير عليّ هذا، لذا كان يجب أن يتوقف هذا الكتالوج، أو يعاد طبعه مع

تحسينات، بناء على خبرتك ونصيحتك وفي أي مناسبة، تأكد أنني سأقدر تعاونك للغاية.

مع خالص شكري.

كين دايك / مدير المبيعات

الملخص:

هناك تحذير. فأنا أعرف بخبرتي أن قراء هذا الخطاب سيحاولون استخدام هذا الأسلوب بشكل آلي، سيحاولون تضخيم إحساس الشخص الآخر بذاته، ليس عن طريقة التقدير الصادق، وإنما عن طريق المداهنة، ولن يفلح هذا الأسلوب.

تذكر أننا جميعاً نتشوق للتقدير والاعتراف، وأننا سنفعل أي شيء للحصول عليه. إلا أن أحداً لا يريد المداهنة والتملق. وأكرر أن المبادئ المذكورة في هذا الكتاب ستفلح فقط عندما تخرج من القلب، إنني لا أدعو إلى ممارسة مجموعة من الخدع، إنني أتحدث عن طريقة جديدة للحياة الهانئة.

الفصل الخامس
سبع قواعد لجعل حياتك الزوجية سعيدة

كيف تحفر قبر الزوجية بسرعة؟

منذ خمسة وسبعين عاماً، وقع نابليون الثالث، ابن أخ نابليون بونابرت في حب ماري يوجيني إيجناسي أو جسنين دي مونتيجو، أجمل امرأة في العالم، وتزوجها، وأوضح له مستشاروه أنها مجرد ابنة كونت أسباني لا قيمة له. إلا أن نابليون ردّ قائلاً "وماذا في ذلك فقد ملأه جمالها وشبابها وسحرها ورشاقتها. بهناء روحي وفي خطبته العرس تحدى من أجلها أمة بكاملها قال: "لقد فضلت امرأة أحبها وأحترمها على امرأة لا أعرفها".

وكان لدى نابليون وعروسه الصحة والثروة والنفوذ، والشهرة والجمال والحب، جميع مقومات الحياة الزوجية السعيدة، ووصلت جذوة الحب إلى أعلى درجات اشتعالها.

لكن خبت نار الحب وتحولت إلى بصيص ضوء. فقد جعل نابليون من يوجيني إمبراطورة، إلا أن الإمبراطورية وقوة حب نابليون ونفوذ العرش لم تمنع يوجيني من اختلاق أسباب النكد.

وبسبب الغيرة والشك، سخرت من أوامره واستهزأت بها وحرمته من الخلوة بنفسه، فقد كانت تقتحم مكتبه وهو منهمك في شؤون الدولة، وكانت تقطع عليه

أهم المناقشات، ورفضت أن تتركه وشأنه، كانت تخشى أن يرتبط بامرأة أخرى. كانت تجري إلى أخته، فتشكو من زوجها وتبكي وتهدد، ولم يكن في استطاعة نابليون الذي كان يمتلك القصور الفاخرة والذي كان إمبراطوراً لفرنسا، أن يجد دولاباً يستطيع أن يزعم أن يملكه. وماذا حققت يوجيني من هذا كله؟

هاهي الإجابة، وهي مأخوذة من كتاب "إ. رينهات: نابليون ويوجيني مزيج من المأساة الملهاة الإمبراطورية".

"كان نابليون كثيراً ما يتسلل من باب جانبي صغير، يصحبه أحد الأصدقاء المقربين، يأخذه إلى سيدة جميلة تنتظره، أو يجوب المدينة العظيمة ويمر في شوارع لا يكاد الإمبراطور لا يراها إلا فى القصص الخيالية، ويتنفس الصعداء".

هذا هو ما حققته يوجيني من النكد، حقاً، إنها تجلس على عرش فرنسا وحقاً إنها أجمل امرأة في العالم. ولكن لا الملك ولا الجمال استطاعا أن يبقيا الحب مشتعلاً وسط أبخرة النكد السامة.

وكان في إمكان يوجيني أن ترفع صوتها وتنتحب قائلة: "الشيء الذي خشيته حدث لي" حدث لها؟ إنها هي التي جلبته. هذه المرأة المسكينة بغيرتها ونكدها. فمن الحيل الجهنمية التي اخترعتها جميع شياطينها لتدير الحب. هو النكد، فهو أكثرها فتكاً وأثره لا يخيب أبداً إنه مثل عضة الكوبرا تدمر وتقتل دائماً.

وقد اكتشفت زوجة تولستوي ذلك بعد فوات الأوان، فقبل أن ترحل اعترفت لابنتيها: "لقد كنت سبب موت والدكما" ولم تردّا فقد كانتا تبكيان، وعرفا أن والدتهما تقول الحقيقة، عرفتا أنها قتلته بشكواها الدائمة وانتقاداتها المستمرة ونكدها الدائم. إلا أن تولستوي وزوجته كان عليهما.. رغم كل شيء، أن يكونا

سعيدين، فقد كان أحد أشهر (الروائيين) على الإطلاق. وهناك اثنتان من أشهر رواياته سيظلان إلى الأبد من الأمجاد الأدبية التي ظهرت على الأرض هما "الحرب والسلام" و "أنا كارنينا".

وكان تولستوي شهيراً للغاية حتى أن المعجبات به كنّ يتبعنه ليلاً ونهاراً وكنّ يكتبن كل كلمة يقولها، حتى لو قال: أعتقد أنني سأذهب للفراش" مثل هذه الكلمات التافهة كانت تُكتب، والحكومة الروسية تطبع كل آثاره، وكتاباته مجتمعة تملأ مائة مجلد.

وبالإضافة للشهرة، كان لدي تولستوي وزوجته الثروة والمركز الاجتماعي والأبناء ولم يكن لأي زواج ليتفتح ويزدهر في ظل ظروف أفضل من تلك. في البداية بدت السعادة كاملة. ولذلك كانا يركعان معاً ويصليان لله لكي تستمر السعادة التي تجمعهما.

ثم حدث شيء مذهل، فقد تغير تولستوي بشكل تدريجي. أصبح شخصاً مختلفاً تماماً. أصبح يشعر بالعار من كتاباته العظيمة التي كتبها. ومنذ ذلك الوقت كرّس حياته كلها يدعو للسلام ونبذ الحرب ومحو الفقر. هذا الرجل، الذي اعترف ذات مرة بأنه ارتكب في شبابه كل خطيئة ممكنة تخيلها حتى القتل - حاول أن يتبع حرفياً تعاليم يسوع، تخلى عن جميع أراضيه وعاش عيشة فقيرة، وعمل في الحقول، قطع الأشجار، كان يصنع حذاءه بنفسه ويكنس حجرته، ويأكل في إناء من الخشب، ويحاول أن يحب أعداءه.

كانت حياة تولستوي مأساة، وكان سبب مأساته هو زواجه، كانت زوجته تحب الرفاهية، وكان هو يحتقرها، كانت تسعى إلى الشهرة والمجتمع، ولكن هذه

الأشياء لم تكن تعني شيئاً بالنسبة له، كانت تتوق إلى الغنى، إلا أنه كان يعتقد أن الثروة والملكية الخاصة خطيئة ظلت سنوات تثير النكد وتعنفه وتصرخ فيه، لأنه كان يصر على أن يتنازل عن حق نشر كتبه، وكانت تريد الأموال التي تجلبها هذه الكتب.

ومن أكثر المشاهد المثيرة في حياتهما للشفقة، أنه بعد 48 عاماً من الزواج كان لا يحتمل رؤيتهما: جاءته كسيرة القلب، تتشوق للعطف وركعت تحت قدميه، وتوسلت إليه أن يقرأ لها بصوت عالٍ الرسائل العاطفية، الملتهبة والتي كتبها في يومياته من خمسين سنة، وعندما قرأ ما كتبه في تلك الأيام الجميلة التي ذهبت بلا رجعة، بكي كل منهما، فيا له من اختلاف بين حقائق الحياة والأحلام الرومانسية التي حلما بها يوماً منذ زمن بعيد.

عندما بلغ الثانية والثمانين من عمره كان تولستوي غير قادر على تحمل التعاسة في بيته أكثر من ذلك، ولذلك هرب من زوجته في ليلة ثلجية من ليالي أكتوبر سنة 1910، هرب إلى الصقيع والظلام، وهو لا يعرف أين سيذهب.

وبعد أحد عشر يوماً، مات بالتهاب رئوي في محطة للسكك الحديدية وكان طلبه وهو يختفي ألا يسمح لزوجته أن تأتي إلى مقبرته، هذا هو الثمن الذي دفعته زوجة تولستوي لنكدها وشكواها. وقد يشعر القارئ أنه كان لديها ما تتشاجر من أجله، وهب أن هذا كله صحيح، إلا أن ذلك بعيد عما نتحدث فيه، السؤال هو: هل ساعدها النكد وأسعدها أم أنه جعل الأمر أكثر سوءً؟ كان آخر ما قالته زوجة تولستوي: "أعتقد أنني كنت مجنونة" قالت ذلك بعد فوات الأوان.

وكانت المأساة الكبرى في حياة أبراهام لنكولن ليست اغتياله إنما زواجه، فعندما ضغط بوث على الزناد، لم يدرك لينكولن أنه أصيب بطلق ناري - ولكنه ظل لثلاثة وعشرين عاماً يجني - كما - وصفه هيرندون زميله - حصاد التعاسة الزوجية المرير" التعاسة الزوجية؟ إنه تعبير مهذب لواقع أشد قبحاً، فلمدة ربع قرن تقريباً أظلمت له الحياة.

كانت زوجته دائمة الشكوى والنقد لزوجها، فلا شيء يعجبها فيه، أكتافه محنية، يمشي من غير مبالاة. وحركاته لا تتمتع بالرشاقة، لم تعجبها الطريقة التي تخرج بها أذناه من رأسه وأن أنفه ليس مستقيماً، وأن شفته السفلى ملتصقة وأنه يبدو وكأنه مصاب بالسل، وأن قدميه وكفيه كبيرتان وأن رأسه صغير.

كان أبراهام لنكولن وماري تود متناقضان في كل شيء، في التربية والبيئة والمزاج والذوق وطريقة التفكير، كانا يتعمدان مضايقة بعضهما بعضاً.

وقد ذكر السيناتور الراحل أبدت بيفيريدج - أفضل من كتب عن لنكولن من أبناء جيله - أن صوت السيدة لنكولن المجلجل كان يُسمع في الشارع، وأن انفجاراتها الغاضبة كان يسمعها الجيران. وأحياناً كان غضبها يظهر في صورة غير الكلمات، وحوادث استخدامها للعنف عديدة لا شك في صحتها".

ولكي نزيد الأمر وضوحاً، فقد كان السيد لنكولن وزوجته، بعد زواجهما بفترة قصيرة، عاشا مع السيد جاكوب إبرلي، وهي أرملة اضطرتها الظروف لتسكين نزلاء في بيتها.

وذات صباح كان لنكولن وزوجته يتناولان طعام الإفطار، عندما فعل لنكولن شيئاً أثار مزاج زوجته الغاضبة، لا أحد يرى ما هو، ولا أحد يعرفه حتى الآن. إلا أن

السيدة كانت في ثورة عنيفة، فقد طرحت من القهوة الساخنة في وجه زوجها، وفعلت ذلك أمام النزلاء الآخرين.

ولم يقل لنكولن شيئاً، وجلس في مهانة وصمت، بينما جاءت السيدة إيرلي بمنشفة مبللة ومسحة وجهه وملابسه.

كانت غيرة السيدة حمقاء وشديدة وغير قابلة للفهم، حتى أن مجرد قراءة بعض المواقف المشينة التي قامت بها على الملأ بعد وقوعها بخمسة وسبعين عاماً، تجعلك تشهق من الدهشة.

وفي النهاية أصيبت بالجنون، ولعل أفضل ما يمكن قوله عن تصرفاتها أنها كانت بوادر حالة الجنون التي أصيبت بها مؤخراً.

كان في سبرنجفيلد 12 محامياً، لم يكن في إمكانهم كسب العيش هذه ولذا اعتادوا ركوب الخيل من مقاطعة إلى أخرى، في أعقاب القاضي ديفيد ديفير رئيس القضاة في الولاة، خلال عقده المحاكمات في الأماكن المختلفة، وبهذه الطريقة استطاعوا توفير أعمال تجارية في جميع مقاطعات إقليم إيتث أجوديشال.

وتقول بيس هامبورجر، والتي قضت أحد عشر عاماً في محكمة العلاقات الأسرية في مدينة نيويورك وشهدت آلافاً من حالات الطلاق: "إن أحد الأسباب التي تودي بالرجل إلى هجر منزله هو أن زوجته تتشاجر معه، أو كما ذكرت صحيفة بوسطن بوست:

"إن الكثيرات من الزوجات يحفرن قبور سعادتهن الزوجية بالتدريج بعمليات حفر صغيرة لا ينتبهن لها في أول الأمر".

لـذا، إذا أرادت أن تظـل حيـاتك الـزوجية سـعيدة فـإن القـاعدة رقـم 1 هـي: "لا تتصيدي النكد".

دع الحب يزدهر:

قـال دزرائيلي "قـد ارتكـب حماقـات عديـدة فـي الحيـاة، إلا أنـني لا أنـوي أبداً أن أتزوج من أجل الحب".

ولم يفعل، فقـد بقـي أعـزباً حتى سـن الخامسـة والـثلاثين، ثم تقـدم لخطبة أرملة ثرية، تكـبره بخمسة عشر عاماً، شعرها أبيض، هل يحبها؟ لا، إنها كانت تعرف أنه لا يحبها، كـانت تعرف أنـه تـزوجها مـن أجل مـالها، ولذلك طلبت منه طلباً واحداً: أن ينتظر عاماً لكي يعطيها الفرصة لدراسة شخصيته. وفي نهاية المدة تزوجته.

قـد يـبدو الأمـر عادياً للغاية، المصـلحة، أليـس كذلـك؟ إلا أن المفارقـة أن زواج دزرائيلي كان من أنجح الزيجات فـي التاريخ.

لم تكـن الأرملة الثرية التي اختارها شابة وجميلة ولا ذكية، على العكـس كـان حديثها يمتلئ بالأخطاء التاريخية المضحكة، فلم تكن تعلم من كان فـي الوجود أولاً الإغـريق أم اليونـان، وكـان ذوقها فـي الملابـس غريباً، وكـان ذوقها فـي تأثيث المنزل مثيراً للعجب، إلا أنها كانت عبقرية فـي أهم شيء وهو الزواج، فن التعامل مع الرجال.

لم تحـاول أن تضـع فكـرها فـي مواجهـة فكـر دزرائيـلي، وكـان عـندما يـأتي منهكاً ضجراً بعد حديث صاخب مع سيدات المجتمع كان صوت ماري آن الـهامس يسمح لـه أن يسترخي، كـان المنزل يريح عقله ويستمتع فيه بدفء الحب مع ماري آن. كانت هذه الساعات التي يقضيها في المنزل مع زوجته المسنة هي أسعد لحظات حياته. فقد كانت مساعدته ومحل ثقته ومستشارته. وكان كل ليلة يسـرع إلى المنزل من

مجلس العموم لكي يخبرها بأحداث اليوم، وعندما كان يقوم بأي مهمة كانت تبث فيه أنه لن يفشل.

ولمدة ثلاثين عاماً، عاشت ماري آن من أجل دزرائيلي، ومن أجله فقط، حتى ثروتها جعلتها في خدمته فكانت أسعد، وحياتها أسهل. وفي المقابل فقد جعلها دزرائيلي بطلته فقد أقنع الملكة فيكتوريا أن تمنح ماري آن رتبة النبلاء، وفي عام 1868 أصبحت كونتيسة. وقد حصلت بعد وفاتها على لقب "إيرل".

ومهما كانت ماري سخيفة أو مشتتة الذهن في الأماكن العامة، لم يكن ينتقدها، لم ينطق أبداً كلمة عنيفة، وإذا جرؤ أحد على السخرية منها كان يتصدى للدفاع عنها بحب شديد.

لم تكن ماري آن كاملة من كل الوجوه، إلا أنها لمدة ثلاثين عاماً لم تكل من الكلام عن زوجها، تمتدحه وتعبر عن إعجابها به. والنتيجة؟ يقول دزرائيلي: "لقد كنت زوجاً ثلاثين عاماً، لم تشعرني يوماً بالملل" (بعض الأشخاص اعتقدوا أنها ظالمة لا تعرف التاريخ فلابد أنها غبية) ومن جانبه لم يخفِ دزرائيلي أبداً أن ماري آن كانت أهم شيء في حياته، والنتيجة أن ماري اعتادت أن تقول لأصدقائها: "بفضل طيبة زوجي كانت حياتي ببساطة سعادة لا تنتهي".

وكان دزرائيلي يداعبها مداعبة صغيرة يقول لها: "أتعرفين لقد تزوجتك فقط من أجل أموالك". وكانت ماري آن تجيبه مبتسمة "نعم، ولكنك لو تقدم بك العمر مرة أخرى، فسوف تتزوجني بداع الحب أليس كذلك؟" واعترف هو أن هذا حقيقي.

لم تكن ماري كاملة، إلا أن دزرائيلي كان حكيماً بقدر كافٍ، فتركها تكون على سجيتها. وكما قال هنري جيمس: "أول شيء تتعلمه في التعامل مع

الآخرين هو ألا تتدخل في طرقهم الخاصة في إسعاد حياتهم، طالما كانت هذه الطرق لا تفسد علينا حياتنا نحن".

أو كما يقول ليلاند فوسترود في كتابه "النمو معاً في الأسرة". "إن النجاح في الزواج أكثر من مسألة اختيار الشخص المناسب. إنها أيضاً مسألة أن تكون أنت الشخص المناسب".

لذلك إذا أردت أن تكون حياتك الزوجية سعيدة طبّق القاعدة الثانية، وهي: "دع شريك حياتك على سجيته".

افعل هذا ! سيوصلك إلى الطلاق:

كان أشد منافس لدزرائيلي في الحياة العامة هو جلاد ستون العظيم، هذان الرجلان تصادما كثيراً، إلا أنهما اتفقا في شيء واحد، هو السعادة في حياتهما الخاصة.

عاش وليام وكاثرين جلاد ستون معاً، حوالي ستون عاماً، يُكللها الإخلاص، وأتخيل جلاد ستون، أكثر رؤساء وزراء إنجلترا احتراماً، وهو يمسك بكف زوجته ويرقص معها ويغني:

زوج صعلوك وامرأة ثرثارة
سنخوض طريقاً أو ننشد تارة
ونخوض مسالك دوّارة

وجلاد ستون هذا، العدو اللدود والمجادل العنيف في الحياة العامة، لم يكن ينتقد شيئاً في المنزل، وعندما قام في الصباح لتناول الإفطار اكتشف أن بقية أسرته

ما زالت نائمة، عبّر بطريقة مهذبة عن لومه فقد رفع صوته وملأ المنزل بنغمة نشاز وهو يذكرهم بأن أكثر رجل انشغالاً في بريطانيا في الدور الأسفل لتناول الإفطار. كان دبلوماسياً في البيت، مراعياً لمشاعر الآخرين، ولذلك امتنع عن توجيه الانتقادات في المنزل.

وكذلك كانت تفعل كاثرين، فقد حكمت واحدة من أكبر الإمبراطوريات التي عرفها العالم. كانت لها سلطة الحكم. الحياة أو الموت على ملايين من رعاياها من الناحية السياسية، وكانت غالباً طاغية قاسية، تشن حروباً لا جدوى من ورائها، وتأمر بإعدام العشرات في الأفران، إلا أنها لم تكن تقول شيئاً إذا أحرق الطاهي اللحم، كانت تبتسم وتأكله وهي راضية، يفعل الأزواج الأمريكيون خيراً لو حذوا حذوها.

وتعلن دوروثي دويكيس، الحجة والمرجع في أسباب التعاسة الزوجية أن أكثر من 50٪ من الزيجات فاشلة، وهي تعرف أن أحد الأسباب التي تحطم الأحلام الرومانسية على صخور المحكمة في رينو هو النقد العقيم الذي يكسر القلب ويذل النفس. ولذلك، إذا أردت أن تحافظ على حياتك الزوجية سعيدة، طبّق القاعدة الثالثة، وهي: "لا تنتقد".

بابا ينسى:

بقلم: د. ليفينجستون لاريند

بني !

إنني كنت وأنت ترقد في فراشك. وكفك الصغير ترقد تحت وجنتيك الذهبية تهفهف على جبينك. لقد تسللت إلى غرفتك وحدي، وقبلها بدقائق معدودات كنت

أقرأ جريدتي في المكتب، فجأة اجتاحتني مشاعر مؤذية غاضبة، وجئت إلى سريرك وأنا أشعر بالندم. هذه هي الأشياء التي جعلتني أشعر بالندم.

لقد عبست في وجهك وعنفتك وأنت ترتدي ملابسك لتذهب إلى المدرسة، لأنك مررت سريعاً بالمنشفة على وجهك، ووبختك لأنك لم تنظف حذاءك، وصحت فيك بغضب عندما ألقيت بعض أشيائك على الأرض.

وعند الإفطار رصدت أخطاء أخرى: إنك تسكب الطعام وتوقع الأشياء وتضع مرفقيك على المائدة. وتضع كثيراً من الزبد على قطعة الخبز، وعندما بدأت تلعب، وأخذت أنا طريقي للقطار، استدرت ولوحت لي بيدك وهتفت: "إلى اللقاء، يا أبي" ولكني قطبت جبيني ورددت: أبقِ أكتفك مستقيمة للوراء!".

ثم بدأ الأمر من أوله مرة أخرى، فعندما كنت آتياً على الطريق تلصصت عليك وأنت تجلس على ركبتيك، تلعب "بالبلي" كانت هناك ثقوب في جوربك وأهنتك أمام أصدقائك وجررتك نحو المنزل، الجوارب غالية الثمن ولو كنت تشتريها لكان عليك أن تكون معتنياً بها أكثر.

أتتصور هذا يحدث من أب؟

ثم تذكر بعد ذلك عندما كنت أقرأ في غرفتي، كيف دخلت علي خجلان نظرة جريحة في عينيك، عندما رفعت عيني عن الجريدة، وأنا ضائق لاقتحامك خلوتي، ترددت أنت عند الباب، وصحت أنا:

"ماذا تريد؟" ولم تقل شيئاً، وإنما جريت نحوي باندفاع وألقيت ذراعيك حول عنقي وقبلتني وتشبثت ذراعاك الصغيران بحنان زرعه الله في قلبك، ولم يستطع الإهمال أن يذبله، ثم ذهبت، وصعدت درجات السلم.

بعد ذلك بقليل - يا بني - سقطت الجريدة من يدي وهاجمني خوف فظيع، ما الذي تفعله العادة بي؟ عادة التفتيش عن الأخطاء، والتوبيخ، كانت هذه العادة هي مكافآتي لك على أنك صبي، الأمر ليس أنني لا أحبك، إنما الأمر أني طالبتك بأكثر مما يتحمله سنك، كنت أقيس تصرفاتك بمقياس سنوات عمري.

كان هناك الكثير من الأشياء الجيدة والجميلة والصادقة في شخصيتك. فقد كان قلبك الصغير كبيراً مثل الفجر على التلال الشاسعة. ظهر ذلك عندما هرعت بتلقائية ناحيتي وحييتني تحية المساء. لا شيء آخر يهم الليلة يا بني، لقد جئت إلى سريرك في الظلام وركعت هناك وأنا أشعر بالخجل والعار.

إنه تفكير بسيط عن تسرعي، أعرف أنك لن تفهم الأشياء إذا قلتها لك وأنت مستيقظ، لكن عندما يأتي الغد سأكون أباً حقيقياً. سوف أصادقك، وأعاني مثلما تعاني، أضحك عندما تضحك، وسوف أغض لساني عندما تأتي الكلمات المتهورة الطائشة. سأظل أردد "إنه مجرد صبي".

أشد ما يحزّ في نفسي أنني كنت أراك رجلاً، إلا أنني أراك الآن - يا بني - وأنت متعب ومنكمش في مهدك، وكأنك ما زلت طفلاً. لقد رأيتك بالأمس القريب بين ذراعي أمك، ورأسك على كتفها. لقد حمّلتك فوق طاقتك.

لكي تجعل كل شخص سعيداً :

يقول الدكتور بول بوبينوي مدير معهد العلاقات الأسرية في لوس أنجلوس:

"عندما يختار الرجال زوجاتهم، فإنهم لا يبحثون عن ربة منزل حاذقة، وإنما عن الإغراء والفتنة، من لديها استعداد لإرضاء غرورهم، ولعله لهذا تأتي زيجات المثقفات أكثر الزيجات فشلاً، فقد تدعو مديرة مكتب للغداء مرة وقد تتحدث طوال الوقت

عن محاضراتها عن التيارات الرئيسية في الفلسفة المعاصرة" وبعدها قد تصرّ عليّ دفع الحساب، وتتركها تتناول غداءها بمفردها.

وعلى النقيض من ذلك، فإن كثيراً من غير المهتمات بدروس الجامعة، عندما تُدعى للغداء، فإنها تشملك بنظرة متوهجة، وتقول لك باهتمام: "الآن حدثني عن نفسك" والنتيجة أنه سيقول لأصدقائه عنها، إنها ليست رائعة الجمال، إلا أنني لم أقابل متحدثة أفضل منها.

يجب على الرجال أن يعبروا عن تقديرهم للجهود الجبارة التي تبذلها المرأة لكي تبدو بمظهر لائق وملابس لائقة، الرجال لا يدركون إلى أي مدى تهتم المرأة بالملابس، فإذا التقى رجل وامرأة برجل وامرأة آخرين فإنه من النادر أن تنظر المرأة للرجل الآخر، إنها تنظر عادة لترى كيف تلبس المرأة الأخرى. وعندي في قصاصات قصة خيالية، لكنها توضح الحقيقة، وسوف أذكرها لكم:

جلست امرأة ريفية في نهاية يوم عمل شاق، ووضعت كومة من الدريس أمام رجال عشيرتها بدلاً من الطعام، وعندما تساءلوا وقد أخذتهم الكرامة عما إذا كان قد مسها الجنون، أجابت:

"لماذا؟ كيف أعرف أنكم ستلاحظون الفرق؟ فقد كنت أطهو لكم الطعام عشرين سنة خلت، ولم أسمع في مرة - كلمة واحدة تدل على أنكم تفرقون بين الطعام والدريس !".

كان الأرستقراطيون المرفهون في عهد القيصرية الروسية أفضل في سلوكهم، فقد كان من عادة الطبقات العليا، عندما كانوا يستمتعون بعشاء جيد، أن يصروا على إظهار ثنائهم العذب للطاهي بعد إحضاره لحجرة الطعام.

فلماذا لا يكون لديك مثل هذه العناية بزوجتك؟ في المرة القادمة التي تصنع لك زوجتك فيها دجاجة مقلية شهية، قل لها ذلك.. دعها تعرف أنك تقدر حقيقة الفرق بين الطعام وبين الدريس.

أو كما اعتاد تكساس جينان أن يقول: "أعط الفتاة الصغيرة يداً كبيرة، ولا تخشَ أن تدعها تعرف مدى أهميتها لديك، فقد كان دزرائيلي من أفضل رجال السياسة الذين أنجبتهم بريطانيا، إلا أنه - كما رأينا - لم يكن يخجل من أن يدع العالم كله يعرف إلى أي مدى يقدر ويحترم المرأة البسيطة.

في أحد الأيام، بينما كنت أطالع في إحدى المجلات - وجدت حديثاً ممتعاً مع إيدي كانتور. يقول إيدي كانتور: "إنني أدين لزوجتي بأكثر مما أدين لأي شخص في العالم فقد كانت أفضل صديق لي، وساعدتني على أن أشق طريقي في الحياة، وبعد أن تزوجنا ادخرت كل دولار واستثمرته. لقد كونت ثروة لي، وأنجبنا خمسة أبناء رائعين، لقد جعلت البيت رائعاً بالنسبة لي دائماً، فإذا بلغت إلى مكانة مرموقة في أي مكان، فالفضل يرجع لها".

في هوليود حيث يعتبر الزواج مخاطرة لا يقدم عليها أشد المقامرين جرأة، كان أسعد الزيجات القليلة هناك هو زواج وارنر باكستر، قرينته تخلت عن عملها المرموق في المسرح عندما تزوجته، إلا أن تضحيتها لم تفسد سعادتها أبداً. يقول وارنر باكستر عنها، "إنها افتقدت التصفيق في المسرح إلا أنني حاولت أن أجعلها واعية تماماً بتصفيقي لها، وإذا كانت المرأة تجد السعادة فإنها تجدها في تقدير زوجها وإخلاصه لها. وإذا كان هذا التقدير وهذا الإخلاص حقيقيين فإنهما يكونان سبباً إضافياً للسعادة". وهنا نقول:

إذا أردت أن تسعد حياتك الزوجية طبّق القاعدة الرابعة، وهي: "عبّر عن تقدير مخلص".

إنها تعني الكثير بالنسبة للمرأة:

جورج كوهان، على كثرة مشاغله في برودواي، اعتاد أن يتصل تليفونياً بأمه مرتين في اليوم حتى موتها، فهل نفترض أنه كان يخبرها بأنباء في كل مرة؟ لا، إن معنى هذه الاهتمامات الصغيرة أنها تظهر لمن تحبها أنك تفكر فيها وتريد أن تدخل السرور إلى قلبها وإسعادها وراحتها وقربها إلى قلبك.

النساء يعطين أهمية كبرى لأعياد الميلاد والمناسبات السنوية. والسبب في ذلك سيظل أحد أسرار المرأة، ومعظم الرجال يمارسون حياتهم دون اهتمام كبير بالتواريخ، إلا أن هناك بعض التواريخ التي لا تُنسى وهي عام 1492، عام 1766 وتاريخ ميلاد زوجتك، وتاريخ زواجك. وإذا احتاج الأمر، يمكنك أن تغفل التاريخين الأولين ولكن أن تهمل الآخرين.

القاضي جوزيف ساباث من شيكاغو، والذي فصل في أربعين ألف حالة خلاف زوجي، وكان سبباً في مصالحة ألفين من الأزواج، يقول: "إن الأشياء التافهة تكون أساس أغلب التعاسات الزوجية. إن شيئاً بسيطاً مثل تلويح الزوجة لزوجها وهي تودعه عند ذهابه للعمل صباحاً قد تمنع حالات طلاق كثيرة".

كثير جداً من الرجال يهونون من قيمة هذه الأشياء اليومية الصغيرة، وكما قال جانيون مادوكس في مقال بمجلة "بيكتوريال ريفيرا": "إن المنزل الأمريكي يحتاج فعلاً لبعض الأشياء الجديدة الصغيرة، الإفطار في السرير هو أحد المتع المحببة التي

يحب أن يمارسها عدد أكبر من النساء، إن الإفطار في السرير بالنسبة للمرأة مثل النادي الخاص بالنسبة للرجال".

وما الزواج إلا سلسلة من الأحداث التافهة، وإنني لأشفق على الأزواج الذين يتجاهلون هذه الحقيقة، وتلخص "إرنا سانت فينسينت ميلان" كل ذلك في أحد قصائدها القصيرة فتقول: "ليس ضياع الحب هو الذي يشقيني ولكن الذي يشقيني أنه ضاع بسبب أشياء صغيرة".

توقع المحاكم الطلاق - طوال أيام ست - بنسبة واحد من كل عشر زيجات كم عدد الزيجات التي نفترض أنها تدمر بسبب مأساة حقيقية، أنا واثق أنها قليلة للغاية، فلو كان بإمكانك أن تجلس فتسمع إلى شهادة هؤلاء الزوجات والأزواج التعساء، ستعرف أن الحب ذهب بسبب أشياء صغيرة.

قص هذا النص ! ألصقه داخل قبعتك ! أو على المرآة، حيث تراه كل يوم وأنت تحلق ذقنك:

"سوف أمر في هذا الطريق مرة واحدة فقط، لذلك فأي خير يمكنني القيام به؟ أي عطف يمكن أن أظهره لأي إنسان لأفعله الآن، لن أسوّفه، أو أهمله، لأنني لن أعبر هذا الطريق مرة أخرى. لذلك إذا أردت أن تسعد حياتك الزوجية، طبّق القاعدة الخامسة، وهي: "أظهر قليلاً من الاهتمام!".

لا تهمل هذا الشيء:

تزوج وولتر أمروتش ابنة جيمس بلين، أحد أعظم الخطباء في أمريكا، والذي كان مرشحاً للرئاسة يوماً، ومنذ أن التقيا منذ عدة أعوام في منزل إندرو كارنيجي في سكوتلندا، يعيش آل دامروتش حياة سعيدة.

ما السر في ذلك؟

تجيب السيدة دامروتش قائلة: بعد العناية باختيار شريك الحياة يكمن السر في اللطف والتأدب بعد الزواج، ليت الزوجات الشابات يتعاملن مع أزواجهن باللطف الذي يعاملن به الغرباء. فأي رجل يهرب من اللسان السليط.

إن الوقاحة هي السرطان الذي يلتهم الحب، كل واحد يعرف ذلك. إلا أنه من المعروف أننا نتأدب مع الغرباء أكثر من تأدبنا مع أقاربنا. فنحن لا يمكن أن نقاطع الغرباء قائلين: "يا إلهي! هل ستحكي هذه القصة القديمة مرة أخرى؟" نحن لا نفكر أدنى تفكير في فتح خطابات أصدقائنا بدون إذنهم أو التجسس على أسرارهم الشخصية. أفراد أسرتنا فحسب، الأقربون إلى قلوبهم هم الذين نجرؤ على إهانتهم بسبب أخطائهم التافهة.

يقول هنري كلاي رينسر إن "الأدب واللطف هو الذي يحجب عن العين البوابة المشوهة، ويجعلنا نعتني بالزهور في الفضاء الذي بعد البوابة". إن الأدب مهم لزواجك كأهمية الزيت لموتور سيارتك.

أوليفروينلدل هولمز لم يكن متسلطاً في منزله، كان اهتمامه ورعايته للمنزل كبيرين حتى أنه ليشعر بالحزن والإحباط إذا أصابهم ضرر، كان يحاول أن يخفي أحزانه ومشاعره عن أفراد أسرته، كان يضطر إلى احتمال هذه المشاعر بنفسه حتى لا تنعكس على الآخرين.

في هولندا تخلع حذاءك على عتبة الباب قبل أن تدخل المنزل. فيجب أن نتعلم درساً من الهولنديين، ونترك مشكلات العمل في الخارج قبل أن ندخل بيوتنا.

كتب وليام جيمس مرة في مقال بعنوان: "العمى البشري" يقول: "العمى الذي يعانيه البشر، والذي تتناوله هذه المقالة هو العمى الذي نتعامل به مع مشاعر المخلوقات والبشر الذين يختلفون عنا" إن العديد من الرجال لا يحلمون بأن يتحدثوا بقسوة مع أحد العملاء، أو حتى مع زملائهم في العمل، ولكنهم لا يرون بأساً في صراخهم في وجه زوجاتهم. إن الزواج أكثر أهمية وحيوية من العمل لسعادة الإنسان. السعداء في زواجهم أسعد قطعاً من العباقرة في خلواتهم.

تور جينيف، الروائي الروسي العظيم، صفق له كل العالم المتحضر، إلا أنه قال "أنا مستعد أن أتخلى عن عبقريتي، وكل مؤلفاتي لامرأة إذا كنت قد عدت للمنزل متأخراً وتناولت عشائي".

ولكن ما هي فرص النجاح في الزواج على كل الأحوال؟ تعتقد دورثي ديكس أن نصف الزيجات فاشلة، إلا أن د. بول بوبينوني يعتقد خلاف ذلك. فهو يقول "إن فرصة نجاح الرجل في الزواج أفضل من فرصة نجاحه في أي مشروع آخر، فمن كل الرجال الذين يعملون في التجارة يفشل 70٪ ومن بين الرجال والنساء الذين يتزوجون، نجح 70٪.

وتلخص دورثي ديكس الأمر كله على النحو التالي:

"بالمقارنة بالزواج، فإن الميلاد حادث صغير في حياتنا، والموت حادث تافه، ليس هناك امرأة تستطيع أن تفهم لماذا يبذل الرجل في تسيير أمور بيته بنفس المجهود الذي يبذله لإنجاح عمله أو حرفته. ولكن بالرغم من أن زوجة قانعة وبيتاً سعيداً هادئاً أهم للرجل من مليون دولار، فإنه ليس هناك رجل بين كل مائة رجل يفكر بشكل جدي، أو يبذل جهداً أميناً لكي يُنجح زواجه، إنه يترك أهم شيء في حياته كلها للحظ،

والنساء لا يستطعن فهم لماذا يرفض أزواجهن التعامل معهن بطريقة دبلوماسية، ويستعملون الفظاظة والغلظة بدلاً من الرقة واللطف.

كل رجل يعرف أنه إذا منحها بعض المجاملات البسيطة من أنها سيدة منزل رائعة، فإنها تساعده، وتدخر له كل دولار.

كل رجل يعرف أنه لو أخبر زوجته كيف تبدو جميلة أو أنيقة في الثوب الذي اشترته العام الماضي، فلن تفرط في البحث عن أحدث موديلات باريس.

كل رجل يعرف أنه بإمكانه أن يقبّل عيني زوجته ويبقيها مغمضتين حتى تصبح عمياء، وأن عليه فقط أن يمنحها لمسة دافئة على شفتيها لكي يجعلها بكماء.

كل زوجة تعرف أن زوجها يعرف هذه الأشياء عنها، لأنها أعطته خريطة كاملة عن كيفية التعامل معها. وهي لا تعرف أبداً، إذا كان عليها أن تغضب في وجهه أم تحتقره عندما يتشاجر معها. وأن يدفع ثمن هذا كله. فيضطر إلى أكل الوجبات السيئة وإضاعة أمواله، وشراء ثياب جديدة وسيارة ليموزين ولآلئ لها بدلاً من أن يتكبد مشقة امتداحها قليلاً ومعاملتها بالطريقة التي ترجو أن يعاملها بها.

لذلك إذا أردت أن تسعد حياتك الزوجية، طبّق القاعدة السادسة، وهي: "كن مهذباً ولطيفاً !".

لا تكن زوجاً أمياً:

دعت الدكتور كاثرين بيمنت ديفيز، الأمين العام لمكتب هايجين الاجتماعي، ألف امرأة متزوجة للإجابة على مجموعة من الأسئلة الخاصة بصراحة مطلقة، وكانت النتيجة مفاجئة وصادرة عن التعاسة الجنسية، والتي يعاني منها البالغون الأمريكيون.

وبعد الاطلاع على الإجابات التي تلقتها من هؤلاء النساء، نشرت الدكتورة ديفيز - بدون تردد - الأسباب المقنعة للطلاق في البلاد ألا وهي التوافق الجنسي المفتقد.

وتؤكد دراسة د. ج. هاميلتون هذه النتيجة، فقد قضى د. هاميلتون أربع سنوات يدرس زيجات مائة رجل وامرأة، وكان يسأل هؤلاء كل على حدة حوالي أربعمائة سؤال بشأن حياتهم الزوجية، وكان يبحث مشكلاتهم بشكل مضنٍ حتى أن البحث بكامله استغرق أربع سنوات، واعتبر هذا العمل عملاً هاماً من الناحية الاجتماعية. حتى أن مجموعة من كبار المهتمين بالأنشطة الخيرية قاموا بتمويله. يقول د. هاملتون "سيكون تهوراً وتحاملاً شديدين من أي طبيب نفسي أن يقول إن أشد التصدعات الزوجية ليس مصدرها عدم التوافق الجنسي، حيث يمكن تجاهل التصدعات التي تنبع من مشكلات أخرى، في حالات عديدة إذا كانت العلاقة الجنسية نفسها مرضية".

وقد درس بول بوبينوي، بصفته رئيس معهد العلاقات الأسرية في لوس أنجلوس آلاف الزيجات، ووفقاً لما يقوله يرجع الفشل في الزواج عادة إلى أربعة أسباب رتبها كالتالي:

1. عدم التوافق الجنسي.
2. اختلاف الرأي في كيفية قضاء وقت الفراغ.
3. الصعوبات المالية.
4. أن يكون أحد الطرفين غير طبيعي من الناحية العقلية أو الجسمية أو العاطفية.

لاحظ أن الجنس يجيء في البداية، والغريب أن الصعوبات المالية تأتي في المرتبة الثالثة في القائمة.

كل الثقات والخبراء في مجال الطلاق يوافقون على الأهمية العظمى للتوافق الجنسي، فمنذ عدة سنوات أعلن القاضي هوفمان، قاضي محكمة العلاقات الأسرية أن "تسعاً من كل عشر حالات طلاق يكون سببها المشكلات الجنسية".

ويقول عالم النفس الشهير جون واطسن: "الجنس هو - بلا شك - أهم موضوع في الحياة، إنه الشيء الذي يسبب أشد التصدعات في سعادة الرجال والنساء".

وقد سمعت عدداً من الأطباء الممارسين في أحاديث لهم يقولون بشكل علمي نفس الشيء. أليس مثاراً للشفقة إذن إنه في القرن العشرين بكل ما لدينا من معرفة وعلم تتدمر زيجات وتتحطم حياة كثريين بسبب الجهل بهذه الغريزة البدائية الطبيعية؟

هجر أوليفر بترفيلد - بعد ثمانية عشر عاماً من عمله كقس. منبره، لكي يرأس خدمة التوجيه الأسري في مدينة نيويورك، وقام بتزويج العديد من الشباب. يقول: "وأنا في بداية تجربتي كقس اكتشفت أنه بالرغم من الحب والنوايا الطيبة، فإن العديد ممن يأتون للزواج أميون فيما يتعلق بالزواج.

ويكمل حديثه: عندما نضع في الاعتبار أننا نترك مشكلة التوافق في الزواج للحظ، يصبح من الأعاجيب أن نسبة الزواج لدينا 16٪ فقط. إن عدداً رهيباً من الأزواج والزوجات ليسوا متزوجين بشكل حقيقي، وإنما فقط غير مطلقين، إنهم يعيشون في مكان بين الجنة والنار.

ويقول د. بترفيلد أن "الزيجات السعيدة نادراً ما تكون نتاج الحظ، إنها بناء معماري من حيث أنها في حاجة إلى تخطيط ذكي وواعٍ".

وللمساعدة في هذا التخطيط أصر د. بترفيلد لسنوات أن أي اثنين يقوم بتزويجهما يجب أن يبحث معهما بصراحة خططهما للمستقبل. ونتيجة لهذه المناقشات وصل إلى حقيقة مؤداها أن الكثير من المتزوجين "أميون فيما يتعلق بالزواج".

ويقول د. بيتر فيلد إن "الجنس ليس إلا أحد الأشياء المرضية الكثيرة في الحياة الزوجية، ولكن ما لم تكن هذه العلاقة على النحو الصحيح، لن يكون أي شيء على نحو صحيح".

ولكن كيف يكون على نحو صحيح؟

يقول د. بيتر فيلد: "يجب أن يستبدل الصمت العاطفي بالقدرة على المناقشة الموضوعية للحياة الزوجية، وليس هناك وسيلة لتنمية هذه القدرة أفضل من كتاب تعليمي ذي ذوق رفيع، وهناك العديد من هذه الكتب بالإضافة إلى كتابي "الزواج والتوافق الجنسي" ولذلك فإن القاعدة السابقة لكيفية الحفاظ على حياتك الأسرية سعيدة هي: "اقرأ كتاباً جيداً عن الناحية الجنسية".

سبع قواعد لجعل حياتك الزوجية أسعد:

1. لا للنكد.
2. لا تحاول أن تغير شريك حياتك.
3. لا تنتقد.
4. عبّر عن تقدير صدق.
5. اظهر قليلاً من الاهتمام.
6. كن مهذباً ولطيفاً.
7. اقرأ كتاباً جيداً عن الناحية الجنسية.

أسئلة للأزواج:

في عددها الصادر في يونيو سنة 1933 نشرت مجلة "أمريكان ماجازين" مقالاً بقلم إيميت كروزيه بعنوان: لماذا تصبح الزيجات تعيسة؟" ونعيد هنا مجموعة من الأسئلة التي وردت في هذا المقال.

وقد تجد أن الأمر جاد ويستحق الاهتمام، لذا أجب على هذه الأسئلة ثم أعط لنفسك عشر نقاط، نقطة لكل سؤال تجيب عليه بالإيجاب.

1. هل تمنح زوجتك هدية من الزهور في المناسبات في عيد ميلادها أو في عيد زواجكما؟
2. هل تحرص على ألا تنتقدها أمام الآخرين.
3. هل تعطيها مالاً تنفقه بالكامل كما يحلو لها، بعيداً عن مصروفات المنزل؟
4. هل تبذل مجهوداً لكي تفهم مزاجاتها الأنثوية المختلفة وتساعدها خلال فترات التعب والتوتر وعدم الشعور بالارتياح؟
5. هل تقضي نصف أوقات إجازتك على الأقل مع زوجتك؟
6. هل تمتنع عن المقارنة بين طهي زوجتك أو عنايتها بالمنزل وبين طهي وعناية والدتك أو زوجة بيل جونز، إلا إذا كانت المقارنة في صالح زوجتك؟
7. هل تهتم بشكل كبير بحياة زوجتك الفكرية، ونواديها ومجتمعاتها، والكتب التي تقرأها، ورأيها في المشكلات المطروحة؟
8. هل تترك لها حرية الرقص وتلقّي الاهتمام الودود من رجال آخرين دون إبداء تعليقات غيورة؟

9. هل تقتنص الفرص لكي تمدحها وتعبر عن إعجابك بها؟

10. هل تشكرها على الأشياء الصغيرة التي تفعلها من أجلك، مثل تثبيت زر، ورتق جواربك وإرسال ملابسك للتنظيف؟

أسئلة للزوجات:

1. هل تعطي لزوجك الحرية الكاملة في شؤون عمله، وهل تمتنعين عن انتقاد زملائه أو اختياره لإحدى السكرتيرات أو الوقت الذي يمكثه في العمل؟
2. هل تبذلين كل ما في وسعك لكي تجعلي منزلك نظيفاً وجذاباً؟
3. هل تنوّعين في قائمة الطعام بحيث لا يستطيع أبداً توقع ما الذي سيجده عندما يجلس على المائدة؟
4. هل تلمّين إلماماً جيداً بعمل زوجك بحيث تستطيعين مناقشته؟
5. هل تستطيعين مواجهة التقلبات المالية بشجاعة وبشاشة دون انتقاد زوجك بسبب أخطائه أو مقارنته بالرجل الأكثر نجاحاً؟
6. هل تبذلين جهداً خاصاً للتودد لوالدته أو أقاربه؟
7. هل تراعين في ملابسك ما يحبه زوجك، وما لا يحبه من الألوان والموديلات؟
8. هل تسويان الخلافات الصغيرة في الرأي لتحقيق الانسجام؟
9. هل تبذلين جهداً لتعلم الألعاب التي يحبها زوجك حتى تستطيعين مشاركته في أوقات الفراغ؟
10. هل تتابعين الأحداث اليومية والكتب الجديدة والأفكار الجديدة حتى تحتفظي باهتمام زوجك بك من الناحية العقلية.

نبذة عن الكاتب

ديل كارنيجي هو الرجل الذي يتوافد كبار رجال الأعمال في نيويورك، لطلب توجيهاته ونصائحه العملية فيما يتعلق بالتعامل مع الناس. وخلال الأربع والعشرين سنة الأخيرة قام بتدريب أكثر من 15000 رجل أعمال كما أوضحنا سابقاً.

وبين هؤلاء الرجال بعض أشهر الشخصيات في أمريكا، لقد أثبتت محاضرات ديل كارنيجي في معهد كارنيجي للحديث المؤثر والعلاقات الإنسانية حتى أن المنظمات الكبرى مثل شركة وستنجهاوس للكهرباء والصناعة، وشركة ماجدو - هيل للنشر، وغرفة بروكلين التجارية، والمعهد الأمريكي لمهندسي الكهرباء، وشركة تليفونات نيويورك وجهت هذا التدريب في مكاتبها لأعضائها والتنفيذيين بها. وكتاب "كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس" هو التجربة الحية والنتيجة المباشرة لهذا الجهد الفريد منه، وهو الكتاب الوحيد العملي الذي كُتب لمساعدة الناس على حل مشكلاتهم اليومية في العلاقات الإنسانية.

وُلد السيد كارنيجي في مزرعة بميسورين وقد التحق بكلية المعلمين، حيث استغرقه في النقاش والجدل الذي يهدف إلى التغلب على عقدة الإحساس بالدونية، وبعد التخرج فكّر في التدريس مقابل دولارين في اليوم، إلا أنه تخلى عن الفكرة عندما علم أن بإمكانه أن يحصل على دولارين في اليوم لو عمل كبائع لمدرسة، إلا أن القرويين في ميسوري بدوا غير قابلين للتأثر بالثقافة، ولذلك نقل نشاطه لتعبئة اللحوم أو أن يسافر إلى أوماها، ومعه شحن أحصنة برية ولحوم خنزير خلال الغرب الأوسط (ميدل إيست) لمدة عامين.

وصل إلى نيويورك سنة 1911 وسجل اسمه في أكاديمية الفنون الدرامية ومكّنه هذا التدريب من الالتحاق بفرقة "بولي في أسيركاس" أو "بَكَرَة السيرك" إلا أنه عندما التقى بممثلين يبلغ عمرهم خمسة وستين عاماً ما زالوا يقومون بعمل غير ثابت أو دائم، قدّر على الفور أن يبحث عن وظيفة توفر له مستقبلاً أكثر أماناً. وبالفعل عاد إلى نيويورك وعمل في بيع عربات النقل مقابل عمولة. ثم سأل نفسه عن أفضل شيء يناسبه في الحياة، واسترجع تجربته في النقاش والجدل: وذهب إلى شارع 125 ي.م. س. أ حيث تحدث إلى المسؤولين بشأن السماح له بتدريس منهج عن التحدث العام أمام الجمهور.

في البداية حصل على دولارين في الليلة، ولكن بعد فترة وجيزة أصبح يحصل على ثلاثين دولاراً في الليلة، ويقول عن ذلك: "لقد فاقَ ذلك أقصى توقعاتي".

وكانت نظريته أن يبث الثقة بشكل تدريجي، بحيث كان يجعل الرجال يقفون على أقدامهم، ويتحدثون أولاً عن وظائفهم، وكلابهم وما يرونه من خلال نوافذ مكاتبهم، ثم يتقدم إلى موضوعات خطابية، واكتشف أن الرجل الذي يقف وبتوازن أمام حشد من الناس يصبح واثقاً من نفسه متوازناً ومقنعاً في اللقاءات الأكثر شخصية في الحياة، وكان هذا التفكير هو البداية الحقيقية لمعهد كارنيجي الذي علّم اليوم آلاف الناس كيف يتحدثون بشكل مؤثر فعال، وكيف يطورون شخصياتهم، وكيف يؤثرون على الرجال في مجال العمل.

- انتهى الكتاب -

صدر للمؤلف:

- دع القلق وابدأ الحياة.
- فن الخطابة.
- كيف تتعامل مع الناس.
- كيف تكسب النجاح - التفوق - الثروة في حياتك.

من منشورات
دار الأهلية للنشر والتوزيع

سُبْحَانَكَ اللَّهُمَّ وَبِحَمْدِكَ ، أَشْهَدُ أَنْ لا إِلهَ إِلَّا أَنْتَ أَسْتَغْفِرُكَ وَأَتُوبُ إِلَيْكَ